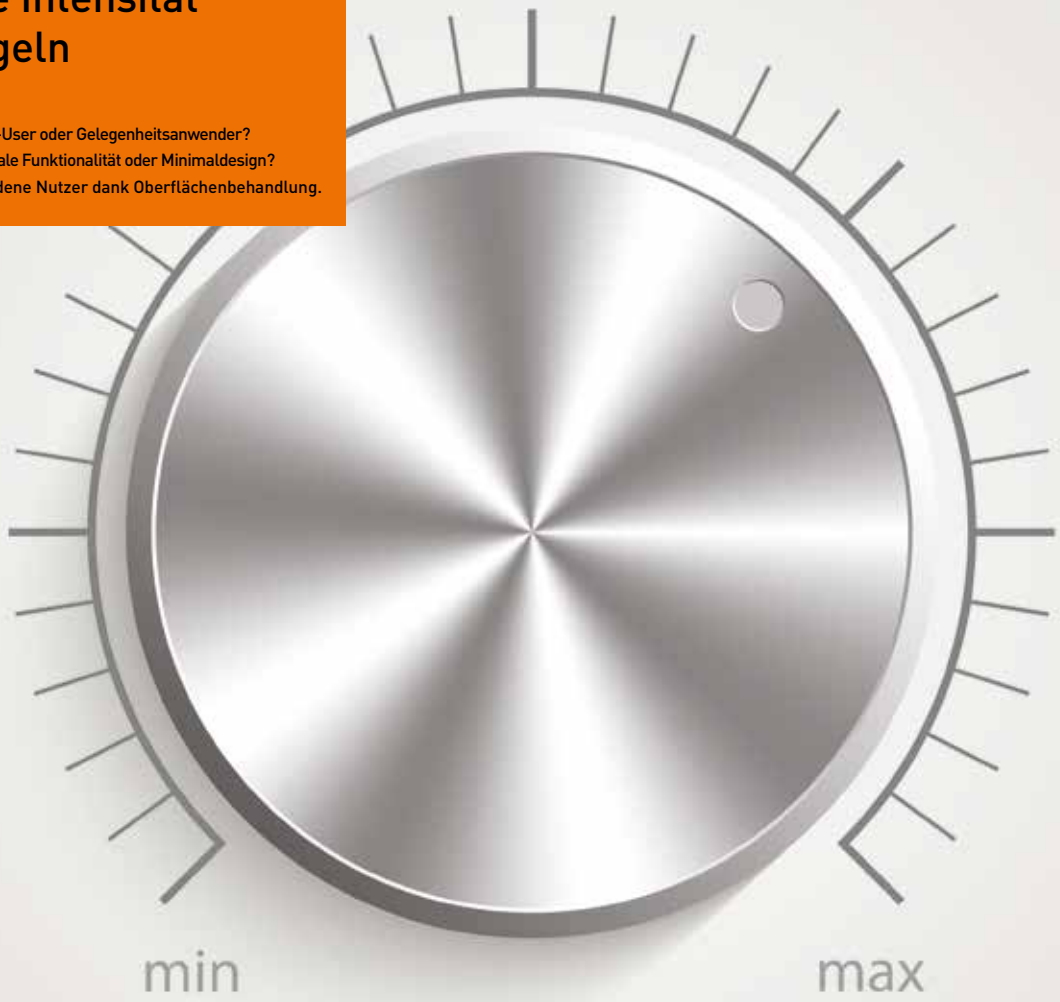
blaupause

Das Magazin der Deutschsprachigen SAP® Anwendergruppe e.V.

→ 01-15

Die Intensität regeln

Power-User oder Gelegenheitsanwender?
Maximale Funktionalität oder Minimaldesign?
Zufriedene Nutzer dank Oberflächenbehandlung.



www.dsag.de ISSN 1861-7492

Gut geregelt im Support

Die Otto Group gibt Einblicke in zwei ihrer High-End-Projekte: Optimiertes Lizenzmanagement und umfänglicher Solution-Manager-Einsatz bringen wertvolle Impulse.

Wohltemperiertes ERP-Projekt

Weltumspannende ERP-Vorhaben wie bei West Pharmaceuticals brauchen globales Fingerspitzengefühl und den richtigen Ton. Dann kommt das Projekt zum Fliegen.

Hohe Frequenz

Die Arbeitsgruppe Global Trade Services bringt im System fehlende Zollfunktionen zu Gehör bei SAP.

Nearline Storage für SAP®-Anwendungen

Günther Reichling, Geschäftsführer PBS

Starten statt warten

Die Nearline-Storage-Lösungen von PBS eröffnen völlig neue Möglichkeiten im Management sehr großer Datenmengen, gleich ob in transaktionalen oder analytischen SAP-Systemen. Der Einsatz modernster spaltenorientierter Datenbanken wie Vector von Actian, DB2 BLU von IBM oder SAP IQ in Kombination mit klassischer Archivtechnik ist einzigartig.

Einsatz mit oder ohne SAP HANA®

PBS-Lösungen werden in traditionellen SAP ERP- und BW-Anwendungen längst erfolgreich eingesetzt. Bei einem Einsatz unter SAP HANA sind die Kostenersparnisse, die damit erzielt werden, besonders hoch.
Mit der Nearline Analytic Infrastructure (NAI) von PBS können Sie alle Vorteile spaltenorientierter Datenbanktechnologie, wie ein vereinfachtes Datenmanagement und blitzschnelle Analysen, auch in Ihrem traditionellen SAP ERP-System nutzen. Ganz ohne Systemwechsel!

Unglaublich? Testen Sie unsere Software unverbindlich und kostenfrei.

www.pbs-software.com/produkte/nearline-storage

LIEBE LESERINNEN UND LESER,

von Kurt Tucholsky ist das Zitat überliefert: „Wer in der Öffentlichkeit Kegel schiebt, muss sich gefallen lassen, dass nachgezählt wird, wie viel er getroffen hat." Auf die aktuelle Situation von SAP übertragen, fokussiert sich die Diskussion sehr stark auf einzelne Themenbereiche bzw. Paradigmen: Sei es HANA, Cloud, das Zusammenspiel zwischen Cloud und On-Premise, Benutzeroberflächen, die zunehmende Kleinteiligkeit der Softwarekomponenten mitsamt ihren Lizenzen, die Integration der Zukäufe oder die neue „s"-Produktreihe bis hin zu den Industrie-4.0-Geschäftsprozessen, um nur einige der zentralen Themen zu nennen. Doch das Heil der SAP liegt eben nicht in diesen einzelnen Bereichen, so wichtig und richtungsweisend sie für sich selbst gesehen auch sein mögen. Es liegt vielmehr darin, wie die einzelnen Bausteine miteinander im Gesamtkontext der SAP-Installation funktionieren. Das Schlagwort hierzu lautet Orchestrierung und meint die konzeptionell saubere Anbindung der einzelnen Themenfelder miteinander. Darin lag, erinnern wir uns an den originären Integrationsaspekt, von Anfang an eine der großen Stärken von SAP, u. a. auch gegenüber dem Wettbewerb.

Die immer klein- und vielteiliger werdenden SAP-Komponenten zu orchestrieren sowie die Durchdringung mit den oben erwähnten neuen technologischen Paradigmen bei den Kunden zu fördern, ist für SAP sowohl eine Herausforderung, gleichzeitig aber auch unabdingbares Ziel. Keine einfache Aufgabe, aber hier liegt meiner Einschätzung nach weiterhin die Zukunft der SAP. Das Schlagwort „Simplify" beschreibt sehr schön, in welche Richtung es gehen muss. Aber der Begriff allein reicht nicht. Er muss mit Substanz und einer klaren Linie ausgestattet werden, wobei aus Sicht der DSAG der Integrationsgedanke, und damit die Komplexitätsreduzierung der Systeme, nach wie vor eine zentrale Rolle spielen muss. Wie oben erwähnt beruht auf der Integration letztlich die Erfolgsstory von SAP und diese sollte auch über aktuelle Themen hinweg im bewährten Stil weitergeschrieben werden.

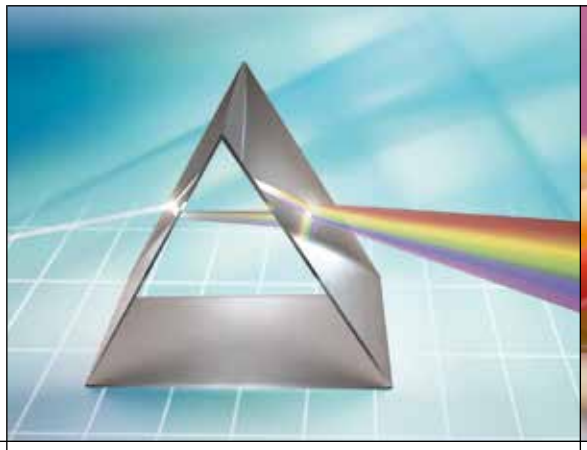
Dies ist keine neue Erkenntnis. Erinnern wir uns nur an den Jahreskongress 2012. „Zurück in die Zukunft: ERP im Mittelpunkt integrierter Systeme" lautete damals unser Motto. Heute, drei Jahre später, sind wir definitiv in dieser Zukunft angekommen. Jetzt kommt es darauf an, dass mehr denn je die Integration bzw. Orchestrierung über diese Herausforderungen hinweg gelebt wird. Wir als DSAG werden alles dafür tun, unsere Mitglieder und SAP dahingehend zu unterstützen. Damit wir alle am Ende sehr viele getroffene Kegel für uns Kunden zählen können. Davon können Sie sich u. a. bei den **DSAG-Technologietagen** am 24. und 25. Februar 2015 im Congress Center Rosengarten in Mannheim überzeugen.

Viel Spaß beim Lesen der neuen **blaupause**, gedruckt und im Internet unter **www.blaupause.dsag.de**

Ihr

„Auf der Integration beruht die Erfolgsstory der SAP und diese sollte auch über aktuelle Themen hinweg im bewährten Stil weitergeschrieben werden."

Dr. Mario Günter, Geschäftsführer
Deutschsprachige SAP® Anwendergruppe e.V.



11–27 DSAG-Technologietage 2015

Das „Prisma der Technologie“ bestimmt die Technologietage 2015. Für die informative Brechung sorgen Usability, die SAP-Transformationsplattform und Cloud-Computing.

20–22 Kennzahlen-Reporting gepusht

Die Deutsche Telekom Accounting GmbH hat mit SAP Business Planning and Consolidation 10.1 powered by HANA das externe Berichtswesen vereinheitlicht.

→ DSAG-Splitter

06 KURZ UND GUT
„Kurz und kompakt“: Neuigkeiten, Zahlen, Umfragen, Filmhinweise, z. B. zur Elektronischen Lohnsteuerkarte oder Add-on-Deinstallation. Eine Rubrik für informative „News-Splitter“ rund um die DSAG.

→ Im Moment

08 DSAG-STUDIE ZU CLOUD UND HANA
„An der Nutzendarstellung arbeiten“: Passen innovative Produkte wie ERP in der Cloud und Business Suite on HANA zu den eingesetzten IT-Landschaften? Eine DSAG-Umfrage gibt Aufschluss über die aktuelle Situation.

10 NEUER DSAG-VORSTAND TECHNOLOGIE
„Die eigene Motivation in die Chefetagen tragen“: Technologie-Vorstand Hans-Achim Quitmann möchte durch sein Engagement dazu beitragen, dass die SAP-Produkte unter einer einheitlichen Strategie gebündelt werden.

→ Technologie

11 VERANSTALTUNGSÜBERBLICK
„Im Prisma der Technologie“: Bei den 9. DSAG-Technologietagen in Mannheim werden durch das Prisma der Technologie anwenderbezogene und fallspezifische „Brechungen“ der SAP-Lösungen diskutiert.

12 BEDARFSGERECHTE BEREITSTELLUNG VON IT
„Bei der Benutzerfreundlichkeit aufdrehen“: Anwendern ein Nutzungserlebnis zu bescheren, ist ein Projekt, das mit Mitarbeitern aus IT und Fachbereich bestückt werden muss. Hilfestellungen gibt es von SAP und DSAG.

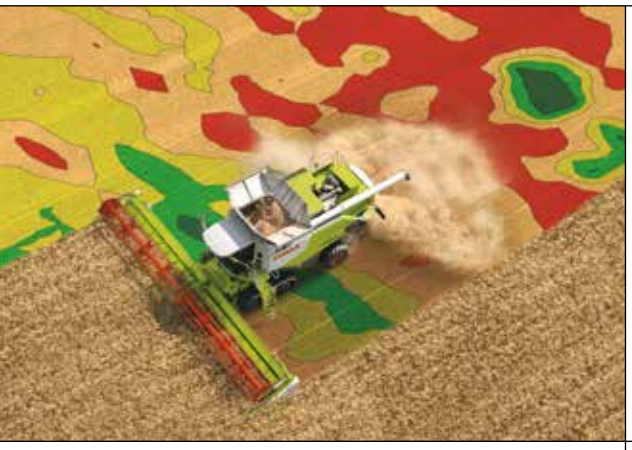
16 ANWENDERZUFRIEDENHEIT STEIGERN
„Oberflächenbehandlung erhöht Akzeptanz“: Bei Vattenfall wurden die Bedürfnisse der Anwender bei einem ausgedehnten Usability-Projekt in den Mittelpunkt gerückt.

20 PRAXIS DEUTSCHE TELEKOM
„Highspeed-Anschluss für das Reporting“: Die Anforderungen waren geklärt und der Zeitrahmen stimmte. So konnte die Deutsche Telekom schon während des Ramp-up mit SAP Business Planning and Consolidation live gehen.

24 SAP-TRANSFORMATIONSPLATTFORM
„Konsolidierungsprojekte selbst steuern“: Mit der SAP Landscape Transformation können SAP-Anwender ihre IT-Landschaft auf Dauer schlank halten oder sie an sich ändernde Unternehmenssituationen anpassen.

→ Anwendungen

28 INTERNATIONALEN HANDEL ABWICKELN
„Zoll für Zoll neue Anforderungen abdecken“: Die Arbeitsgruppe Global Trade Services hat wichtige Verbesserungen im Compliance und Customs Management (Elektronische Zollanmeldung) an SAP adressiert.



33–35 Die IT-Ernte einfahren

Wer in der technisierten Landwirtschaft als Maschinenhersteller erfolgreich sein will, dem hilft ein ausgereiftes Kundenbeziehungsmanagement auf Basis von SAP CRM.

36–41 Navigationshilfe 4.0

Industrie 4.0 ist eine große Chance – und Herausforderung. Es braucht eine „fitte“ IT bis in die unterste Ebene der Prozesslandschaft. Simples „Aufhübschen“ reicht nicht.

blaupause

Die Intensität regeln

→ Branchen

30 MIT SAP ERP NACH INDIEN
„Fliegender Elefant trifft ‚gewichtiges‘ ERP-System“: West Pharmaceutical Services hat ein US-amerikanisches SAP-ERP-System mit europäischem Team in Indien eingeführt. Mehr Globalisierung geht nicht.

33 SAP CRM BEI CLAAS
„Partnerschaftlicher Vertrieb bringt reiche Ernte“: Auf Basis von SAP CRM teilt sich der Landmaschinenproduzent CLAAS eine Kundendatenbank mit seinen Vertriebspartnern.

36 INDUSTRIE 4.0 IN DER FERTIGUNG
„Das Henne-Ei-Prinzip“: Fertigungsunternehmen machen sich auf den Weg nach Industrie 4.0. Der Arbeitskreis Fertigung will Navigationshilfen geben. Von SAP werden geeignete Tools und Funktionalitäten erwartet.

39 INDUSTRIE 4.0 IN DER INSTANDHALTUNG
„Standards und mutige Anwender notwendig“: Industrie 4.0 bringt Chancen und Herausforderungen für den Arbeitskreis Instandhaltung und Servicemanagement. Das Sprecher-Team berichtet.

→ Service & Support

42 LIZENZOPTIMIERUNG
„Das große Aufräumen“: Ein optimiertes Lizenzmanagement macht sich langfristig bezahlt. Die Otto Group hat auf diese Weise die Kostentransparenz in der Verrechnung der SAP-Lizenzen erhöht. Ein Erfahrungsbericht.

45 SAP SOLUTION MANAGER
„Ein ‚SolMan‘ für alle Fälle“: Kaum ein Anwender kennt das volle Potenzial des SAP Solution Manager. Die Otto Group hat sechs Werkzeuge eingeführt und zieht eine Bilanz.

48 ENTERPRISE SUPPORT ACADEMY
„Die virtuelle Schulbank drücken“: Mitarbeiter des Hessischen Competence Center nutzen eine Websession im Rahmen des Enterprise Support, um sich zum Thema Testmanagement weiterzubilden. Mit Erfolg!

Gewusst, wie?

50 PER ERWEITERTEM KONTEXTMENÜ ZUR FELDHISTORIE
„Historie für Eingabefelder individuell ein- oder ausschalten“: Die Historie von Eingabefeldern lässt sich über das erweiterte Kontextmenü des entsprechenden Feldes abrufen. Wieder ein guter Tipp von **blaupause**-Lesern.

41 LANDINGPAGES UND QR-CODES
15 IMPRESSUM

ClimatePartner°
klimaneutral
Druck | ID: 10742-1501-1001

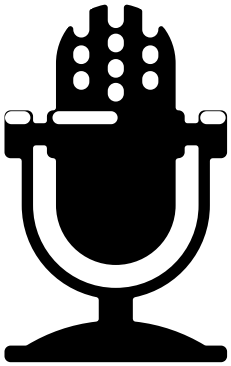
FSC www.fsc.org
MIX
Papier aus verantwortungsvollen Quellen
FSC® C107680

Jetzt! **blaupauseonline!**
www.blaupause.dsag.de

www.facebook.com/dsagev

174 Mitglieder

Beteiligung an der DSAG-Umfrage



DSAG-UMFRAGE ZUR ADD-ON-DEINSTALLATION

Von der Möglichkeit, Add-ons zu deinstallieren, haben 90 Prozent über die DSAG erfahren. Nur 10 Prozent wurden durch SAP-Hinweise aufmerksam. So eine Untersuchung des Arbeitskreises Infrastruktur & Betrieb.

An einer DSAG-Umfrage im November 2014 zur Add-on-Deinstallation beteiligten sich 174 Mitglieder. 96 Prozent deinstallieren ihre Add-ons, weil sie diese nicht mehr benötigen. Im Zuge dessen ist es für 53 Prozent wichtig, alle eingesetzten Add-ons entfernen zu können. 12 Prozent wünschen sich das von den SAP-Add-ons. Von der Möglichkeit der Deinstallation haben 55 Prozent erst durch die Umfrage erfahren. 35 Prozent wurden über den DSAG-Newsletter und nur 10 Prozent durch SAP-Hinweise aufmerksam. ●

⊙ **www.dsag.de/AK-Infrastruktur**

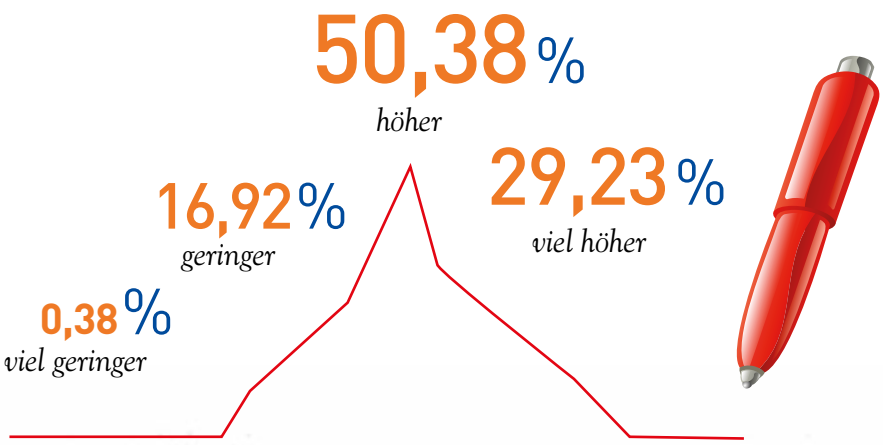
SCHLECHTE NOTEN FÜR ELSTAM

Eine Online-Umfrage im DSAG-Arbeitskreis Steuern und in der Arbeitsgruppe Entgeltabrechnung zum Thema Elektronische Lohn SteuerAbzugsMerkmale (ELStAM) brachte sehr interessante Ergebnisse.

Von den 260 Teilnehmern, die knapp 20 Prozent der bundesweit angemeldeten Lohnsteuerfälle repräsentieren, bemängeln knapp 80 Prozent der Arbeitgeber den höheren Aufwand durch ELStAM. Und fast 70 Prozent der Personalsachbearbeiter akzeptieren die elektronische Lohnsteuerkarte nicht. Außerdem stehen noch Funktionen für das Verfahren wie „Storno" und „Reihenfolge der Verarbeitung" auf der Wunschliste der Anwender. Die Arbeitskreise haben die Erkenntnisse an das Bundesministerium der Finanzen adressiert – mit erstem Erfolg: Die ELStAM-Hotline wird auch 2015 weiterlaufen! ●

⊙ **www.dsag.de/AK-Steuern**
www.dsag.de/AG-Entgeltabrechnung

→ *Wie ist der Bearbeitungsaufwand?*



WIR FÜR UNS!

Die **DSAG** *wächst auch in 2015 kontinuierlich weiter. Stand* ***Januar 2015*** *sind* ***2874 Mitgliedsunternehmen*** *und* ***53.697 Mitgliedspersonen*** *registriert.*
Danke für Ihr Engagement.
www.dsag.de

E-BOOK INDUSTRIE 4.0

Aller guten Dinge sind vier: ein Meinungsbild der DSAG zum Thema Industrie 4.0. Das E-Book kann aufgerufen werden unter: ●

⊙ **www.dsag.de/E-Industrie4.0**

SAP Workshops
> kostenfreie Anmeldung:
trendmicro.de/events

TREND MICRO™

SAP® Certified
Integration with SAP NetWeaver®

SAP Security

Schützen Sie Ihre SAP-Server, Anwendungen und Daten mit Deep Security von Trend Micro, dem „Anführer und Taktgeber bei Cloud-Sicherheit" (Experton Group).
Ihr Vorteil: größere Sicherheit, permanente Aktualität, reduzierter Aufwand und optimiertes Management.

trendmicro.de/deep-security

Aussteller der
DSAG-Technologietage 2015
techtage.dsag.de/

Schutz vor Angriffen

Bewährter Schutz vor komplexen, zielgerichteten Bedrohungen
Trend Micro *Deep Discovery* ist eine Plattform zum Schutz vor Bedrohungen, mit der Sie die getarnten und gezielten Angriffe von heute in Echtzeit erkennen, analysieren und flexibel abwehren können. Trend Micro *Deep Discovery* hat im aktuellen Breach Detection Test von NSS Labs die Bestnote für Bedrohungserkennung erzielt.
Ihr Vorteil: Bedrohungserkennung **– 99,1 %, die höchste Erkennungsrate aller Produkte im Test**

trendmicro.de/deep-discovery

Trend Micro™ Deep Discovery
TOP SCORE
in breach detection
NSS
NSS Labs 2014 Breach Detection Tests

Cloud Security Leader – zum 2. Mal in Folge!

Im Experton Cloud Vendor Benchmark 2014

trendmicro.de/experton

Cloud Leader 2014
EXPERTON GROUP

© 2015 Trend Micro Deutschland GmbH, Zeppelinstrasse 1, 85399 Hallbergmoos. Alle Rechte vorbehalten.
Trend Micro und dasT-Ball-Logo sind Marken oder eingetragene Marken von Trend Micro Inc.

ERGEBNISSE DER AKTUELLEN DSAG-STUDIE ZU CLOUD UND HANA

AN DER NUTZEN-DARSTELLUNG ARBEITEN

Anwenderunternehmen werden heute mit zahlreichen innovativen Produkten wie ERP in der Cloud und Business Suite on HANA konfrontiert, die künftige Prozesse oder Aufgabenstellungen besser oder einfacher machen sollen. Nur: Passen diese Angebote zum Bedarf und den bestehenden IT-Landschaften der Unternehmen? Wie DSAG-Mitglieder die Innovationen bewerten, zeigt eine Umfrage, an der 524 Personen teilnahmen.

Angelika Jung, blaupause-Redaktion

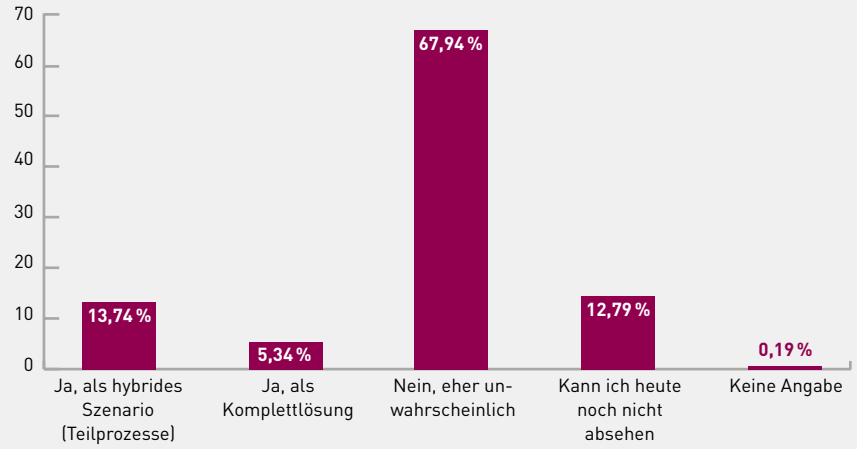
Lediglich fünf Prozent der befragten DSAG-Mitglieder in Deutschland, Österreich und der Schweiz (DACH) halten ERP in der Cloud in den nächsten fünf Jahren für ein realistisches Szenario. Immerhin 18 Prozent der befragten CIOs ziehen in Erwägung, hybride Teil-Modelle einzusetzen. Dazu Marco Lenck, DSAG-Vorstandsvorsitzender: „ERP-Systeme zählen in den meisten Unternehmen zu den komplexesten IT-Lösungen. Veränderungen in diesem Umfeld werden daher nur sehr vorsichtig vorgenommen."

Bei den Schweizer DSAG-Mitgliedern deckt sich die Bereitschaft für eine ERP-Komplettlösung in der Cloud mit knapp fünf Prozent mit dem DACH-Wert. „Aber auf der anderen Seite können sich auch knapp drei Viertel der Befragten ein derartiges Szenario nicht vorstellen", zieht Christian Zumbach, DSAG-Vorstand für die Schweiz, sein Fazit. Und auch von den befragten österreichischen DSAG-Mitgliedern halten nur rund acht Prozent ERP in der Cloud in den kommenden fünf Jahren für ein Ziel. „Dass es dennoch etwas mehr sind als in DACH, könnte der Tatsache geschuldet sein, dass hier mehr kleinere mittelständische Unternehmen das Bild bestimmen. Diese tun sich etwas leichter, ein ERP-Cloud-Projekt einzuplanen, da die Abläufe meist nicht ganz so komplex sind", interpretiert Wolfgang Honold, DSAG-Vorstand für Österreich, die Zahlen.

Vor- und Nachteile für ERP in der Cloud

Im Hinblick auf ERP-Systeme in der Cloud sehen die Befragten Vorteile wie sinkende Total Cost of Ownership. Positive Effekte sind laut Umfrage auch bei der Internationalisierung und der schnelleren Nutzung von neuen Funktionen zu erwarten.

Besteht die Möglichkeit, dass Ihr Unternehmen in den nächsten fünf Jahren das produktive ERP-System aus der Cloud bezieht?

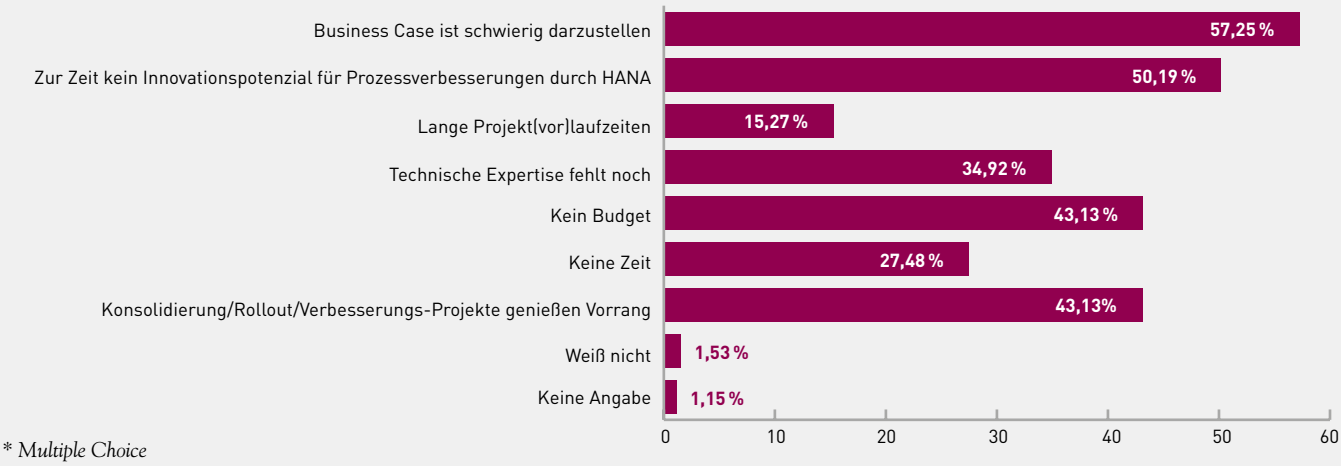


ERHEBUNGSGRUNDLAGE DSAG-STUDIE

Die Umfrage wurde im ***Juli/August 2014*** *durchgeführt. Befragt wurden IT-Leiterinnen und -Leiter, CC-Leiterinnen und -Leiter sowie weitere Unternehmensvertreter aus* ***DSAG-Mitgliedsunternehmen.*** *Insgesamt haben* ***524 Unternehmen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz*** *aus sämtlichen Branchen und Unternehmensgrößen teilgenommen, davon* ***157 CIOs.*** *Aus der Schweiz beteiligten sich 61 und aus Österreich 36 DSAG-Unternehmensvertreter an der Umfrage.*

Demgegenüber stehen Probleme bei Eigenentwicklungen, notwendigen Schnittstellen und in der verstärkten Abhängigkeit von Dienstleistern. Auch der Schutz des Unternehmens-Know-hows muss für einen breiten Cloud-Einsatz zunächst politisch geklärt werden. Weniger bis keine Auswirkungen erwarten die Befragten bei der Anwenderfreundlichkeit, bei der Abbildung neuer Prozesse oder beim Test- und Schulungsaufwand von Updates. Unter dem Strich bleiben folgende Schlüsselfragen, die für den Einsatz von ERP in der Cloud zu klären sind: Wie

Welche Punkte erschweren es, sich mit HANA zu beschäftigen?*



* *Multiple Choice*

geht SAP mit Anpassungen und Eigenentwicklungen um und was bietet sie für die Integration von Schnittstellen an?

Schutz des geistigen Eigentums ein Muss

Ganz generell muss auch der Schutz von Informationen und des geistigen Eigentums sichergestellt werden. Marco Lenck bringt die Erwartungen der Anwender auf den Punkt: „Bei der Transformation von kritischen Geschäftsprozessen in die Cloud müssen die Rahmenparameter stimmen. Solange die Risiken die Chancen übersteigen, werden SAP-Kunden nur unkritische Teilprozesse verlagern." Ähnlich beurteilt Christian Zumbach die Situation in der Schweiz: „Der Schutz des geistigen Eigentums und Schnittstellen zu anderen Anwendungen sehen die Schweizer DSAG-Mitglieder als äußerst kritisch. Knapp 43 Prozent erwarten gar eine Verschlechterung durch die Cloud. Bei der Nutzung von neuen Funktionen zeichnet sich ein anderes Bild ab. Hier sind es knapp 60 Prozent, die diesen Aspekt positiv bewerten.

Nachfrage nach Business Suite on HANA gering

Ein weiterer Fragenkomplex der Online-Umfrage 2014 beschäftigte sich mit dem Thema Business Suite on HANA und deren Adaption. Trotz der Vorteile, die die DSAG in Sachen Lizenzen rund um die Business Suite on HANA errungen hat, sind Anwenderunternehmen mit Investitionen in dieses Produkt zurückhaltend. Konsolidierungs- und Rollout-Projekte genießen immer noch Vorrang. Nichtsdestotrotz gibt es bereits erste Erfahrungen in den Firmen: Rund fünf Prozent der Befragten befinden sich aktuell in Umstellungsprojekten für die Business Suite on HANA oder haben diese bereits abgeschlossen. Weitere elf Prozent planen deren Einsatz.

In Österreich sind es insgesamt rund 20 Prozent der DSAG-Mitglieder, die ein Business-Suite-on-HANA-Projekt planen, umsetzen oder bereits abgeschlossen haben. „Meiner Meinung nach sollte der Prozentsatz für Österreich aber auch generell bei allen DSAG-Mitgliedern höher sein. Kann doch die Business Suite helfen, an vielen Stellen noch performanter zu werden. Um diesen Nutzen noch weiter zu verbreiten, ist vielleicht noch etwas mehr Aufklärungsarbeit von SAP gefragt", erläutert Wolfgang Honold, DSAG-Vorstand für Österreich.

ASUG und DSAG: im Einklang

Aber: Über 80 Prozent der Umfrageteilnehmer geben an, dass sie sich mit der Business Suite on HANA nicht beschäftigen. Und auch das Warum hat die DSAG-Umfrage erhoben: „Es sind nicht primär die Kosten oder das technische Verständnis. Das Grundproblem besteht darin, dass für viele Kunden kein Business Case zu erkennen ist. Viele Unternehmen sehen zurzeit kein Innovationspotenzial für ihre Geschäftsprozesse", beschreibt Marco Lenck die vorhandenen Hürden. Mit diesen Ergebnissen befindet sich die DSAG auch international im Einklang. Die amerikanische SAP-Anwendergruppe ASUG ermittelte in einer Umfrage im Sommer 2014 ganz ähnliche Ergebnisse.

Der Auftrag für SAP ist damit seitens der DSAG klar: „Bei der Business Suite on HANA muss SAP an der Nutzendarstellung arbeiten. Es gilt, konkrete Beispiele zu liefern, wie HANA es ermöglicht, betriebswirtschaftliche Standardprozesse innovativ zu verbessern oder wie HANA dazu beiträgt, durch einfachere IT-Strukturen Kosten zu sparen. Daran werden wir gemeinsam mit SAP arbeiten", blickt Marco Lenck in die Zukunft.

Neben den spezifischen Anforderungen an die neuen Produkte fordert die DSAG die SAP auf, sich stärker am Kunden zu orientieren, Innovationspotenziale aufzuzeigen und eine echte User-Experience für die Nutzer zu schaffen. Denn: Zukunftsorientierte und am Bedarf der Kunden ausgerichtete Softwarelösungen plus eine nachhaltige Transformation bringen unter dem Strich erfolgreiche und zufriedene Kunden. ●

ERGEBNISSE KOMPAKT

Obwohl generell Cloud-Lösungen bei den DSAG-Mitgliedern eingesetzt werden, sind vollständig in die Cloud verlagerte ERP-Systeme in den nächsten fünf Jahren die Ausnahme in den Unternehmen. Die Business Suite on HANA ist für 16 Prozent der Umfrageteilnehmer ein Thema. Die überwiegende Mehrheit (80 Prozent) agiert hier jedoch sehr zurückhaltend, da das Innovationspotenzial in den Unternehmen noch nicht erkennbar ist. Aufgabe der SAP sollte es sein, anhand von Beispielen stärker aufzuzeigen, wie HANA betriebswirtschaftliche Standardprozesse verbessert.

DSAG-Studie zu Cloud und HANA:
http://bit.ly/DSAG-Umfrage-Marco-Lenck

NEUER DSAG-VORSTAND TECHNOLOGIE

DIE EIGENE MOTIVATION IN DIE CHEFETAGEN TRAGEN

Hans-Achim Quitmann ist neuer DSAG-Technologie-Vorstand. Durch sein Engagement möchte er zum einen der DSAG zurückgeben, wovon er im Berufsleben profitiert. Und zum anderen dazu beitragen, dass die SAP-Produkte unter einer einheitlichen Strategie gebündelt werden.

Das Interview führte Thomas Kircher, blaupause-Redaktion

Herr Quitmann, Mitte Oktober 2014 wurden Sie von der Mitgliederversammlung zum neuen DSAG-Vorstand Technologie gewählt. Was hat Sie bewogen, sich für das Amt zur Wahl zu stellen?

Nutzervereinigungen wie die DSAG leben vom Engagement ihrer Mitglieder. Und ich habe die DSAG im Verlauf meines Berufslebens immer als hilfreich erlebt. Für mich ist es ein Geben und Nehmen. Durch mein Engagement als Technologie-Vorstand kann ich nun auch etwas an die Mitglieder zurückgeben.

Wie haben Sie Ihre ersten Monate als Vorstand im DSAG-Ehrenamt erlebt?

Aus den Gesprächen, die ich mittlerweile mit vielen Arbeitskreissprechern aus dem Technologie-Ressort geführt habe, stellt sich für mich die aktuelle Zusammenarbeit mit SAP als sehr positiv dar. Das spornt mich an und motiviert mich, das, was mich antreibt, auch an die DSAG-Mitglieder in den Arbeitskreisen weiterzugeben. Damit diese es in ihre eigenen Organisationen weitertragen können. Ziel ist es, dass auch die Chefs es gut finden, dass ihre Mitarbeiter sich in der DSAG engagieren. Gerade in Zeiten, in denen sich neue Entwicklungen wie das Internet der Dinge etablieren oder die Diskussion hinsichtlich der Digitalisierung in vollem Gange ist, ist es wichtig, unsere Interessen zu bündeln, um Gewicht in den Diskussionen mit SAP zu haben.

Welche sind die aktuellen Themen, die Sie im Ressort Technologie beschäftigen?

Bei SAP ist heute in vielen Bereichen praktisch jede verfügbare Technologie irgendwie vertreten. Das hat wenig mit Standard zu tun und macht Einführungen und den Wechsel von Anwendungen und deren Weiterentwicklungen nicht gerade einfacher. Das Prisma, das wir als Symbol für die Technologietage 2015 gewählt haben, passt in dem Zusammenhang sehr gut. Schickt man eine Applikation bildlich gesprochen durch ein Prisma, würden die aufgefächerten technologischen Komponenten zum Vorschein kommen. Es ist mir ein großes Anliegen, mit SAP dahingehend ins Gespräch zu kommen, wie sich die einzelnen Lösungen in einer grundlegenden Strategie wieder bündeln lassen. Mit positiven Ergebnissen für SAP, für unsere Mitglieder und alle SAP-Kunden.

„Es ist mir ein großes Anliegen, mit SAP dahingehend ins Gespräch zu kommen, wie sich die einzelnen Lösungen in einer grundlegenden Strategie wieder bündeln lassen. Mit positiven Ergebnissen für SAP, für unsere Mitglieder und alle SAP-Kunden."

Hans-Achim Quitmann,
DSAG-Technologie-Vorstand

Worauf konzentrieren Sie sich aktuell als Konzern-CIO bei der Carl Zeiss AG?

Auch im Unternehmen habe ich das Thema Implementierung von Standards und die Harmonisierung von Abläufen, um einen entsprechenden Nutzen zu erreichen. Ehrenamtliches Engagement und beruflicher Alltag passen so gesehen gut zusammen. Bei der Carl Zeiss AG haben wir das Ziel, unterschiedliche Applikationen und Abläufe zu standardisieren und dadurch zu vereinfachen. So wollen wir uns schneller an neue Herausforderungen anpassen und natürlich auch unsere Kosten reduzieren.

Wie erholen Sie sich in Ihrer Freizeit von Beruf und DSAG-Engagement?

Ich versuche, am Wochenende viel an der frischen Luft zu sein, sei es bei der Gartenarbeit, beim Wandern oder beim Fahrradfahren. Und dabei natürlich so viel Zeit wie möglich mit der Familie zu verbringen.

Herr Quitmann, herzlichen Dank für das aufschlussreiche Gespräch!

VERANSTALTUNGSÜBERBLICK

IM PRISMA DER TECHNOLOGIE

Bei den 9. DSAG-Technologietagen im Mannheimer Congress Center Rosengarten stehen keine optischen Effekte im Vordergrund. Vielmehr werden durch das Prisma der Technologie ganz praktische anwenderbezogene und fallspezifische „Brechungen" der SAP-Lösungen diskutiert. Über 1.800 Teilnehmer werden erwartet.

Die DSAG-Technologietage am 24. und 25. Februar im Mannheimer Rosengarten gewähren neue Blickwinkel auf die aktuellen SAP-Technologien. Gemäß dem Motto:

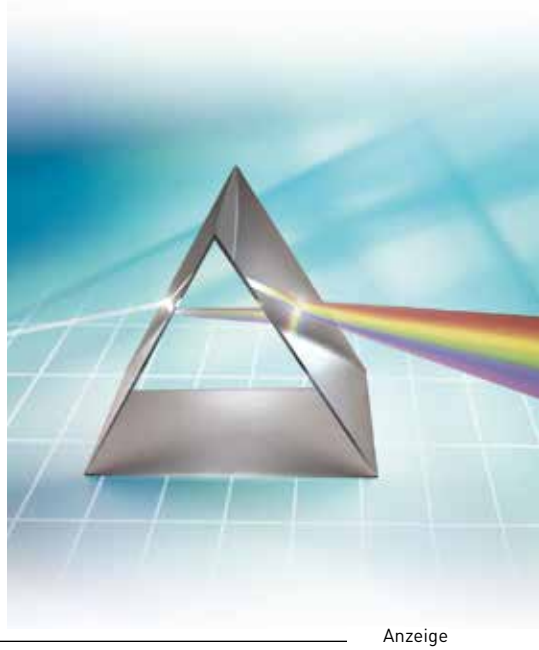
„Im Prisma der Technologie"

- Umdenken – User-Interface-Transformation (UI)
- Umlenken – Cloud & Sicherheit
- Umsetzen – Anforderungen Fachbereiche vs. Anforderungen an Systeme

Technologie-Vorstand Hans-Achim Quitmann wird auf die besonderen Bedürfnisse der Anwender hinsichtlich der SAP-Technologien hinweisen. Für ihn ist die Technologie DAS Vehikel, um neue Geschäftsmodelle zu ermöglichen und bestehende zu optimieren.

Zudem wird Stefan Sigg, Senior Vice President P&I Analytics bei der SAP SE, anhand konkreter Beispiele zeigen, wie SAP-Kunden ihre Geschäftsprozesse verbessern und erweitern können. Ein Programm mit vielen Facetten erwartet die Besucher. (tk)

DSAG-Technologietage 2015
www.techtage.dsag.de



Anzeige

Entdecken Sie mit *FIS*,
was Ihr **SAP** wirklich kann!

FIS, das sind rund 500 Experten zu allen SAP-Themen. Wir entwickeln effiziente Lösungen zur perfekten Ergänzung des SAP-Standards. Professionelle SAP-Projekterfahrung und jahrelanges Know-how als Implementierungspartner zeichnen uns ebenso aus wie unsere durchgehende Unterstützung vom Projektstart bis hin zum Support.

Die Spezialisten der Tochtergesellschaft FIS-ASP betreiben Ihr SAP-System in eigenen Rechenzentren in Deutschland.

Erfahren Sie mehr zu unseren Lösungen und Services:

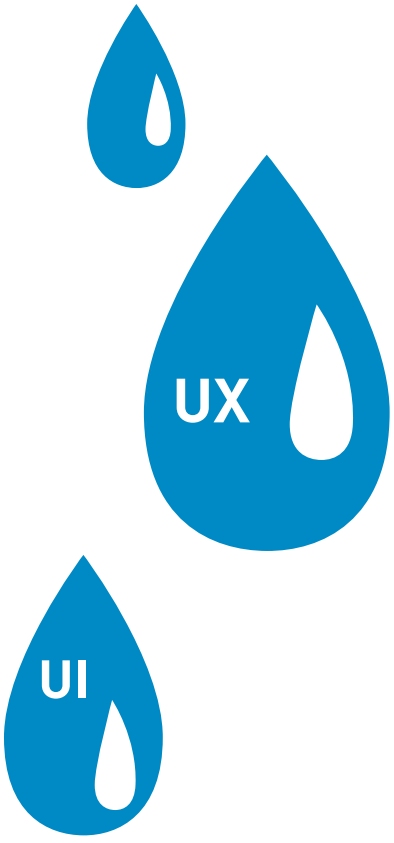
www.fis-gmbh.de

BEDARFSGERECHTE BEREITSTELLUNG VON IT

BEI DER BENUTZER-FREUNDLICHKEIT AUFDREHEN

Anwendern ein für sie passendes Nutzungserlebnis (User-Experience) zu bescheren ist nicht trivial. Vielmehr handelt es sich um ein umfassendes Projekt, das mit Mitarbeitern aus IT und Fachbereich bestückt werden muss. SAP stellt zwar Tools und Services zur Verfügung, Unternehmen müssen aber selbst eine Strategie entwickeln. Hilfestellungen gibt es von SAP und DSAG.

⊙ *Angelika Jung, blaupause-Redaktion*



Über 40 Jahre hat SAP ihren Nutzern EINE Benutzeroberfläche für ALLE Anwendungen zur Verfügung gestellt. Diese konnte zwar angepasst, aber nicht grundlegend verändert werden. Die Welt hat sich zwischenzeitlich weitergedreht. Zunächst die Google-Suche, dann das iPhone haben eine Revolution bei der Benutzerführung ausgelöst und das Bewusstsein der Anwender für Oberflächengestaltung total verändert. User-Experience ist zum geflügelten Wort avanciert. Was das bedeutet, erklärt Jürgen Jakowski, Produkt-Experte der SAP SE für SAP-UI-Technologien und verantwortlich für den SAP UX Explorer: „Das User-Interface, also die Benutzeroberfläche, ist der Ball, und die User-Experience ist eben das gemeinschaftliche Erlebnis, der Spaß, den man bei einem Fußballspiel hat, etwa bei der vergangenen Weltmeisterschaft. Das Gefühl bleibt, an den Ball kann sich keiner mehr so richtig erinnern. So ähnlich funktioniert das mit den Benutzeroberflächen." Die Oberfläche ist demnach fast egal, es zählt nur, dass der Anwender gerne damit arbeitet und sich nicht in seinem eigentlichen Arbeitsablauf gestört fühlt.

Marietta Landsmann, Expertin für SAP-Lösungen mit optimaler Nutzerakzeptanz und Mitglied im DSAG-Arbeitskreis SAP User Interface, definiert den Begriff eher wissenschaftlich: „User-Experience wird in der DIN-Norm ISO 9241-210 beschrieben als Anwendererlebnis, das bei der Benutzung eines Produkts entsteht. Damit dieses Erlebnis positiv ist, müssen die Perspektiven von unterschiedlichen Rollen wie Management, Business, IT und Endanwender im Unternehmen berücksichtigt werden." Auch eine plausible Erklärung. Nur wie genau sollen Unternehmen dieses Anliegen umsetzen?

SAP schafft neue Möglichkeiten

SAP hat reagiert und neue Möglichkeiten und Technologien für ein Oberflächendesign geschaffen (siehe Kasten).

UI-TECHNOLOGIEN

UI-CLIENTS Erlauben den Zugriff auf Applikationen	• **SAP GUI** • **SAP NetWeaver Business Client** • **SAP NetWeaver Portal** • **SAP Fiori launchpad**
UI-TOOLS Helfen bei der Anpassung existierender Benutzeroberflächen sowie bei deren Neuentwicklung	• **SAP Screen Personas** • **SAP Web IDE** • **UI Theme Designer** • **Floorplan Manager**
UI-FRAMEWORKS Programmierumgebungen, um neue Applikationen und deren Oberflächen zu entwickeln	• **SAP UI5** • **Open UI5** • **Web Dynpro ABAP**

Quelle: SAP

ACHT REGELN FÜR ERFOLGREICHE UI-PROJEKTE

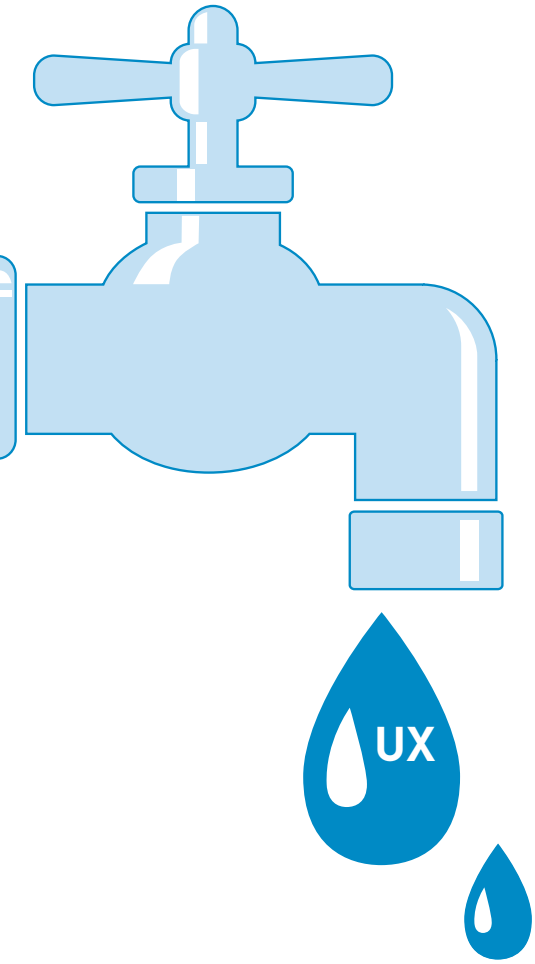
1. Rücke den Anwender in den Mittelpunkt
2. Freue dich über Feedback
3. Kenne deine Möglichkeiten
4. Informiere dich über die bestehenden Möglichkeiten
5. Klein anfangen
6. Prüfe deine Lösungen, nicht die Technologien
7. Nutze möglichst einheitliche Technologien
8. Entwickle eine eigene UX-Strategie

www.experience.sap.com/basics/eight-rules-for-a-good-ux-improvement-project

So weit, so gut. Nur, wann wird welche Oberfläche genutzt? Und wie lässt sich das Ganze im Unternehmen umsetzen? Diese Fragen kann SAP nur bedingt beantworten bzw. Anwendern diese Aufgabe abnehmen. In vielen Unternehmen herrscht zwar die Meinung, dass mit einer ausgelieferten Lösung auch ein fertiges Design zur Verfügung gestellt werden sollte. „Ich verstehe diese Ansicht", meint SAP-Mann Jürgen Jakowski, „und das ist im Fall der Benutzeroberfläche auch so. Die IT muss sich aber trotzdem damit auseinandersetzen, was der Anwender braucht, wenn sie die User-Experience ernsthaft verändern will." Und das gelingt nur, wenn verstanden wird, was ein Anwender genau macht. Welche Abläufe er mit der Software bewältigt und welche weiteren Arbeitsmittel notwendig sind. Unternehmen müssen selbst eine Strategie entwickeln, welche User oder Aufgabenbereiche sie mit welchen Benutzeroberflächen ausstatten. Im zweiten Schritt kommt dann die Wahl der Technologie (siehe Kasten Seite 12).

Stephan Reiche, bei Randstad u. a. mit dem Thema User-Experience beschäftigt, weiß: „Früher haben ITler die Anforderungen an die Unternehmenssoftware formuliert, heute kommt der Anspruch, eingängige und einfach zu bedienende Technik zu haben, aus dem privaten Bereich des Users. Das ist auch völlig verständlich. Nur: Unternehmenssoftware hat zusätzlich noch ein paar Anforderungen mehr zu erfüllen." Stephan Reiche wurde durch die DSAG für das Thema User-Experience sensibilisiert und hat es zusammen mit einigen seiner IT-Kollegen bei Randstad in Angriff genommen: „Es gibt zwar in der Regel Verantwortliche für verschiedene Systeme, Anwendungen und Prozesse, aber nicht für User-Experience", erklärt Stephan Reiche. „Wobei sich hier das Bewusstsein ganz langsam ändert. Je mehr bekannt wird, welche Hebelwirkung das Thema haben kann, umso eher sind Unternehmen bereit, Mitarbeiter damit zu betrauen und Mittel bereitzustellen." Denn: Unter dem Strich geht es darum, bedarfsgerechte IT für Endanwender bereitzustellen. Damit das gelingt, ist zunächst ein Lernprozess notwendig.

→



Phase 1: Informationen sammeln

Bevor Projekte starten, muss der „Initiator für das bessere Nutzererlebnis" relevante Informationen zusammentragen und sich auf Gespräche mit dem Management und Endanwendern vorbereiten. Um diesen Prozess zu vereinfachen, wurde von SAP und dem DSAG-Arbeitskreis SAP User Interface der UX-Explorer ins Leben gerufen. Ein Informationsportal, das umfassende und nützliche Informationen bereithält (**www.sap.com/uxexplorer**). Wichtig ist, ein Grobkonzept in der Tasche zu haben, das zahlreiche überzeugende Argumente enthält.

Phase 2: Entscheider überzeugen

Damit Projekte mit den erforderlichen Frei- und finanziellen Spielräumen ausgestattet werden, braucht es das Management im Rücken. Schließlich kostet es, um neue Technologien einzuführen bzw. Standardlösungen zu erweitern oder zu optimieren, Zeit, Mitarbeiterressourcen und Geld. Hier gilt es, Überzeugungsarbeit zu leisten und eine Anforderungsanalyse sowie Argumente zu liefern. Dazu zählen in erster Linie wirtschaftliche Überlegungen, etwa dass

- Prozessdurchlaufzeiten sich verringern bzw. die Produktivität von Mitarbeitern sich steigert
- Verwaltungskosten abnehmen
- Wartungskosten sinken
- Schulungsaufwände und damit Trainingskosten sich reduzieren
- etc.

Ideal ist, wenn sich der Mehrwert durch User-Experience materiell beziffern lässt. Jürgen Jakowski rät: „Um gewinnbringende Ergebnisse messbar zu machen und damit auch den Return-on-Investment sicherzustellen, sollten frühzeitig klare Key-Performance-Indikatoren bestimmt werden. Diese können sich z. B. an Benutzerumfragen oder anderen Messwerten orientieren."

Phase 3: Team bilden

Um ein UX-Projekt erfolgreich anzugehen, müssen geeignete Kräfte zusammenwirken. Ein interdisziplinäres Team ist hierbei erforderlich. Marietta Landsmann erklärt: „Hier sollten die wichtigsten Entscheidungs- und Leistungsträger aus Management, Business, IT und auch Mitarbeiter im Unternehmen involviert werden. Jeder bringt eine andere Sichtweise auf das Thema User-Experience ein." Während es dem Management um strategische Gesichtspunkte geht, schaut die Fachabteilung auf Effizienz und Wirtschaftlichkeit. Die IT betrachtet Aspekte der Machbarkeit. Endanwender stellen höchste Erwartungen an den Bedienkomfort. Innovation kann im Unternehmen entstehen, wenn diese Kernelemente einer Software betrachtet werden.

Phase 4: UX-Strategie entwickeln

Es reicht also nicht aus, ausschließlich den Endanwender zu berücksichtigen. Zwar ist der Ausgangs- und Endpunkt immer wieder der Anwender. Trotzdem muss auch klar werden, welche wirtschaftlichen Ziele erreicht werden sollen und was für die Unternehmensentwicklung strategisch wesentlich ist. Das bedeutet, UX wird aus der Geschäfts- und IT-Strategie entwickelt. Dieses Ziel vor Augen, beginnt das Team damit, zu analysieren, welche Benutzerkategorien es im Unternehmen gibt und wie diese ausgestattet werden müssen. Wer sind die potenziellen Anwender der Software? Handelt es sich um Gelegenheitsnutzer oder um Power-User? Welche Anforderungen haben sie, welche Aufgaben decken sie mit der Software ab?

Phase 5: Roadmap erstellen und umsetzen

Es gibt verschiedene Methoden, die Anforderungen der unterschiedlichen Benutzer herauszuarbeiten, sei es durch strukturierte Interviews, Prototypen oder Design Thinking, eine Methode, die zur Lösung von Problemen und zur Entwicklung neuer Ideen führen soll (Wikipedia). Auch der berühmte Blick über die Schulter der Kollegen ist nicht zu unterschätzen, um das notwendige Verständnis für die Arbeitsabläufe zu gewinnen (siehe auch Beitrag „Oberflächenbehandlung erhöht Akzeptanz" ab Seite 16). Sobald man Klarheit hat, welche Benutzergruppen welche Anforderungen im Unternehmen haben, muss man den für sich richtigen Weg identifizieren. Drei grundsätzliche Optionen stehen Projektmitarbeitern für die Anpassungen der Oberflächen zur Verfügung:

- **Einsetzen (Adopt):** Hier geht es darum, von SAP bereitgestellte UX-Verbesserungen einzusetzen. Dabei kann es sich um neue Applikationen, aber auch vordefinierte Inhalte (wie beispielsweise Arbeitslisten, Sidepanels usw.) handeln.

→ *v.l.n.r.: Das Team aus dem DSAG-Arbeitskreis SAP User Interface: Marietta Landsmann, Stephan Reiche und Jürgen Jakowski*

- **Anpassen (Adapt):** Hier handelt es sich um die Option, von SAP eingesetzte Lösungen weiter an den Benutzer anzupassen. Dazu gibt es eine Reihe von sinnvollen Werkzeugen (siehe Übersichtsgrafik Seite 12).
- **Entwickeln (Develop):** Diese Option ist vor allem dann interessant, wenn SAP aktuell keine passende Lösung anbieten kann. Oft sind das sehr individuelle Anforderungen bei einem Benutzer oder einer Benutzergruppe. Hierfür wird dann – mit Hilfe von SAP-UI-Frameworks und UI-Tools – eine eigene Kundenlösung entwickelt.

Den grundsätzlichen Optionen können dann gemäß der ermittelten Anforderungen die notwendigen UI-Technologien zugeordnet werden. Mit technischen Prototypen und gezielten Anwendertests lässt sich der kundenindividuelle Mehrwert prüfen bzw. weiter untermauern. So können Verantwortliche den Weg für eine sinnvolle Roadmap ebnen.

Phase 6: Ergebnisse und kontinuierliche Weiterverbesserung sicherstellen

Ist die Roadmap ausgeführt und erste Ergebnisse erzielt, geht es darum, die Erkenntnisse für eine kontinuierliche Verbesserung der User-Experience zu nutzen. Bleibt man nicht dran, kann die User-Experience auch wieder schlechter werden, denn jedes neue Arbeitsmittel, jede Oberfläche verändert sowohl das Nutzerverhalten als auch das Nutzererlebnis. Genau dieser Punkt wird vielfach unterschätzt. UX ist keine Software, die man eben mal schnell einspielt oder sich irgendwo herunterlädt, sondern es ist eine Philosophie und eine neue Qualität in der Software-Entwicklung oder -Einführung. Dafür müssen Unternehmen sich Zeit nehmen.

Es geht nur zusammen

Eine bessere User-Experience wird nicht von heute auf morgen erreicht. Es ist ein Stück harte Arbeit, bei der ein Faktor ganz wesentlich ist: IT und Fachbereiche können das nur gemeinsam erreichen. „Das ist ein Wandel, der sich schon seit ein paar Jahren andeutet und den man jetzt mehr und mehr spürt", resümiert Stephan Reiche und fährt fort. „Diese UX-Vorhaben sind nicht mit den früheren IT-Projekten vergleichbar." Der Rat der Experten aus dem DSAG-Arbeitskreis SAP User Interface ist daher einhellig: „Nicht Excel-Listen mit Anforderungen von den Fachbereichen zuschicken lassen, sondern gemeinsam erheben. Den Mut aufbringen, Endanwender einzubeziehen, gemeinsam etwas erarbeiten."

Von einem aktuellen Durchbruch bei UX-Projekten wollen die Experten derzeit nicht reden. Es ist vielmehr ein kontinuierlicher Prozess, der sich jedoch nicht mehr aufhalten lässt. Der gute Rat lautet daher: Klein anfangen, Großes bewirken. ●

UX-Explorer
www.sap.com/uxexplorer

Arbeitskreis SAP User Interface
www.dsag.de/ak/ui

Wettbewerbsfaktor Usability:
DSAG-Film zum UX-Explorer

Nützliche Informationen zur User-Experience:
Informationsportal für SAP-Kunden

→ *Eine Linkübersicht finden Sie auf Seite 41*

blaupause Impressum

Herausgeber
Deutschsprachige SAP® Anwendergruppe e.V. (DSAG)
Altrottstraße 34a
69190 Walldorf – Deutschland
Tel.: +49 (0) 62 27 358 09 58
Fax: +49 (0) 62 27 358 09 59
info@dsag.de www.dsag.de

Chefredaktion
Angelika Jung (aj)
Tel.: +49 (0) 62 27 358 09 69
angelika.jung@dsag.de

Redaktion
Thomas Kircher (tk)
Tel.: +49 (0) 62 27 358 09 66
thomas.kircher@dsag.de

Anzeigenmanagement
Olaf Müller
Tel.: +49 (0) 62 27 358 09 48
olaf.mueller@dsag.de

Autoren in dieser Ausgabe
Thomas Ahlers,
Dr. Mario Günter,
Michaela Kürschner,
Sarah Meixner

Grafik
daniella winkler design + foto
Daniella Winkler
www.daniellawinkler.com

Grafik & Produktion
Hertneck Marketing & Design
Anna Polywka
www.hertneck.net

Repro/Druckvorstufe
GZD Designpress
www.gzd.de

Bildnachweis
CLAAS (33, 34, 35); Deutsche Telekom (20, 22); DSAG (3, 6, 10, 14, 18, 19, 21, 28, 29, 30, 34, 38, 40, 41, 42, 47, 49, 50); iStock (1, 6, 10, 13, 14, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 38, 39, 40, 43, 45, 46, 48, 49); Otto Group (43, 45); SAP (14, 24, 26); Vattenfall (17, 18 – Sabine Wenzel); West Pharmaceutical Services (32)

Druck
Printservice Bernhard Spieß, Rauenberg

Druckauflage
42.000

Erscheinungsweise
dreimal jährlich
nächste Ausgabe 2-2015
erscheint am 18. Mai 2015

Der Inhalt der Beiträge gibt nicht in jedem Fall die Meinung des Herausgebers wieder.

SAP, das SAP-Logo, SAP BusinessObjects, BusinessObjects, SAP Enhancement Packages, SAP Enhancement Package Installer, mySAP, SAP NetWeaver, mySAP Business Suite, xApps, Duet, SAP R/3, SAP BW, SAP ArchiveLink, SAPGUI, SAP Business Workflow, SAP APO, ABAP/4, ALE/WEB, BAPI, Business Framework, BW Explorer, Drag & Relate, EnjoySAP, mySAP.com, SAPPHIRE sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und vielen anderen Ländern weltweit. Alle anderen Produkte sind Marken oder eingetragene Marken der jeweiligen Firmen.

Die vorliegende Publikation ist urheberrechtlich geschützt (Copyright). Alle Rechte liegen, soweit nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet, bei der Deutschsprachigen SAP-Anwendergruppe (DSAG) e.V. - Altrottstraße 34 a - 69190 Walldorf - Deutschland. Jedwede unerlaubte Verwendung ist nicht gestattet. Dies gilt insbesondere für die Vervielfältigung, Verbreitung, Übersetzung oder die Verwendung in elektronischen Systemen/digitalen Medien.

USABILITY-PROJEKT BEI VATTENFALL

OBERFLÄCHENBEHANDLUNG ERHÖHT AKZEPTANZ

Durch den Rollout neuer SAP-Lösungen erschließen sich Unternehmen wie Vattenfall eine neue Zielgruppe unter den Anwendern: die Gelegenheitsnutzer. Komplizierte Oberflächen für einfache Arbeitsabläufe eignen sich da kaum. Daher muss an der Benutzerführung gearbeitet und die Bedürfnisse des Anwenders in den Mittelpunkt gerückt werden. Ein Thema, das immer mehr Beachtung in den Unternehmen findet. Vom Status Priorität 1 ist die Software-Ergonomie aber noch weit entfernt – sehr zum Leidwesen von IT-Managern und Anwendern.

⊙ *Angelika Jung, blaupause-Redaktion*

„Wir wollen da, wo es geht, SAP einsetzen", dieses klare Bekenntnis ist für das One-ERP-Team bei Vattenfall um Programmdirektor Hans Rösch nicht immer ganz einfach zu erfüllen. Der geplante Rollout der Instandhaltungslösung SAP Enterprise Asset Management (EAM) für eine Geschäftseinheit, die noch ein Altsystem nutzt, wurde dabei zur Nagelprobe. Denn: Die damit ausgelieferte Oberfläche stellte sich besonders für die Gelegenheitsnutzer im Vergleich zu anderen Systemen als wenig anwendergerecht dar. Der Tenor lautete: „Wenn ihr an der Benutzeroberfläche nichts ändert, werden wir die Lösung kaum erfolgreich einsetzen können." Kein Wunder, für die Aufgabenstellungen, die damit u. a. bewältigt werden sollten, war die Oberfläche zu kompliziert. So etwa für die Erfassung einer Störungsmeldung im Kraftwerk oder die Bearbeitung eines Instandhaltungsauftrags über ein mobiles Endgerät. Wenn das System zu sperrig und zu umständlich ist und auch kein Key-User in der Nähe ist, der bei Problemen schnell zur Hilfe eilen kann, wird das System zum Feind und bleibt ungenutzt.

iPhone hat's vorgemacht

Dieses Beispiel zeigt deutlich, dass die Usability ein immer wichtigeres Thema in den Unternehmen wird. Gewinnen doch zum einen attraktive Benutzeroberflächen durch vermehrtes mobiles Arbeiten der Fachbereiche mit verschiedenen Endgeräten an Bedeutung. Zum anderen sind, bedingt durch iPhone und Co., die Zeiten vorbei, in denen Nutzer einfach eine vorgesetzte Lösung akzeptieren. Das Murren in den Belegschaften wird immer lauter, wenn es um SAP-Standardoberflächen geht, ist aus dem DSAG-CIO-Kreis zu hören. Das Ergebnis: Es kommt vor, dass aufgrund mangelnder Akzeptanz die einfacher zu integrierende SAP-Lösung gegen die Spezialsoftware eines anderen Drittanbieters verliert und diese aufwändig – oder gar nicht – über komplexe und kostspielige Schnittstellen in die bestehende SAP-Landschaft eingebettet werden muss.

Anwendungsfälle genau spezifizieren

Auch die Vattenfall-IT fand sich mit Aussagen konfrontiert, dass es doch viel bessere Systeme mit schöneren Oberflächen am Markt gäbe. Überzeugende Argumente und Taten mussten also her, um die Akzeptanz der SAP-Instandhaltungslösung zu erhöhen. So wurde – zunächst für eine Einheit im Konzern – an einem Prototyp eine „Oberflächenbehandlung" durchgeführt. Ein Usability-Experte wurde hinzugezogen, der strukturierte Kriterien aufstellte, aus denen ein Usability-Index abgeleitet werden kann:

- **Effektivität** – gemessen am Prozentsatz fehlerfrei erledigter Arbeitsaufgaben.
- **Effizienz** – gemessen am Prozentsatz der in einem vorgegebenen Zeitlimit erledigten Arbeitsaufgaben.
- **Anwenderzufriedenheit** – ermittelt durch Auswertung der von allen beteiligten Anwendern auszufüllenden Standardfragebögen.

Nach einem Test gegen diese Kriterien zeigte sich, dass dieser erste Prototyp noch nicht überzeugen konnte, weshalb im vergangenen Jahr ein mit mehr Zeit und Budget ausgestatteter zweiter Anlauf genommen wurde. Anders als vorher konnte das Team sich intensiver um sogenannte Use-Cases, also Prozessbeschreibungen kümmern, was letztlich ein wesentlicher Erfolgsfaktor war. Drei Anwendungsfälle wurden zunächst in Workshops mit dem Fachbereich genau beschrieben und ausführlich dokumentiert:

DSAG-CIO-KREIS

Im DSAG-CIO-Kreis sind über **500 IT-Leiterinnen und IT-Leiter** *aus Deutschland, Österreich und der Schweiz registriert. Zu den aktuellen Top-Themen zählen* **Usability, TCO, Lizenzen und die Integration** *(einschließlich der Rolle der internen IT im Kontext von Industrie 4.0). Zweimal im Jahr findet der* **CIO-Workshop** *statt, bei dem u. a. die genannten Themen intensiv beleuchtet werden.*

www.dsag.de/ak/CIO

- eine Störungsmeldung erfassen
- einen Instandhaltungsauftrag anlegen und einplanen
- einen Instandhaltungsauftrag bearbeiten und als ausgeführt melden

Diese drei Use-Cases wurden iterativ und in enger Zusammenarbeit mit dem Fachbereich realisiert. Dabei hat sich herausgestellt, dass es sich lohnt, Soll-Prozesse zunächst möglichst genau zu definieren und erst dann über die optimierte Oberfläche für den Anwender nachzudenken. Denn nicht immer war oder ist die gewohnte Vorgehensweise die beste. So viel zur intensiven Vorarbeit.

Für die letztendliche Anpassung der Standard-SAP-GUI-Oberflächen nutzte das Vattenfall-Team Customizing, User-Exits/BadIs (Business Add-ins) und Eigenentwicklungen mit ABAP sowie die in SAP vorhandenen Bordmittel: „Es ist hilfreich, zu schauen, welche Werkzeuge der SAP-Standard bereithält", rät Hans Rösch. „Manchmal helfen schon kleine Kniffe wie Vorbelegungen von Feldern, um die Anwenderzufriedenheit zu steigern."

Doch: Häufig wird darauf nicht ausreichend Mühe verwendet, den Usern die Systeme so weit wie möglich vorzukonfigurieren oder Menüs so anzupassen, dass nur die jeweils benötigten Transaktionen zur Auswahl angeboten werden. „Hier gibt es viel ungenutztes Potenzial, das sich auszuschöpfen lohnt", so Hans Rösch (siehe Screenshots).

Duden für SAP-Begriffe

Einen weiteren Tipp gibt Hans Rösch zum Thema Begrifflichkeiten. Natürlich will jeder Anwender seine Terminologie im System wiederfinden. Doch hier müssen Grenzen aufgezeigt werden, sonst verzettelt man sich. „Oftmals steckt in der Begriffswelt, die die Anwender sich selbst zurechtgelegt haben, keine Konsequenz. Umso wichtiger ist es, Überzeugungsarbeit zu leisten und ein SAP-Glossar zu erstellen, das wie ein Duden die teilweise abstrakten SAP-Begriffe vermittelt und mit für den Anwender relevanten Beispielen verbindet", weiß Programmdirektor Hans Rösch. So vermeidet man Kostenexplosionen und einen Dschungel an Begrifflichkeiten.

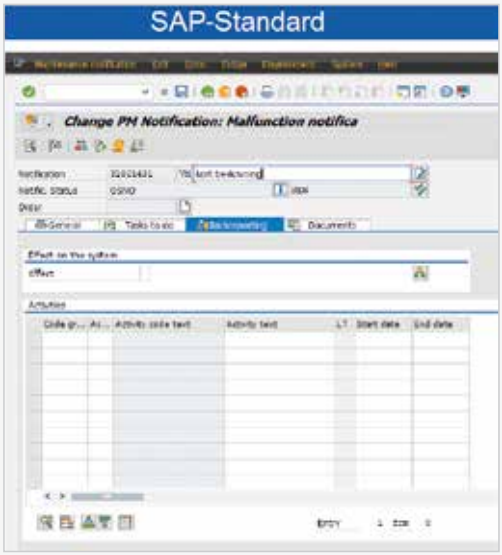
Screen Personas im Praxistest

Neben den in der Software enthaltenen Möglichkeiten zur Oberflächenbehandlung kam bei Vattenfall auch Screen Personas zum

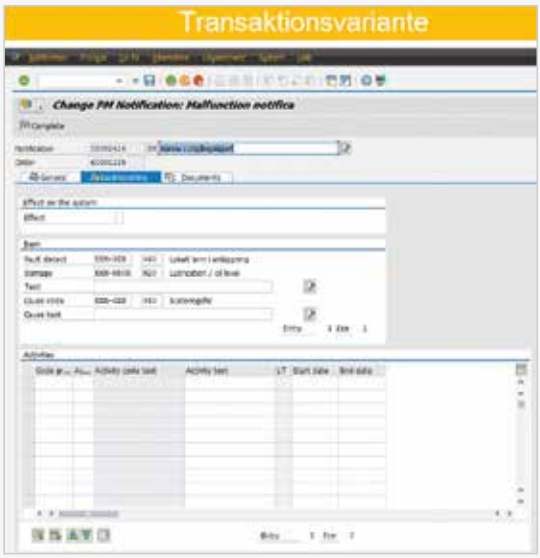
→

VORGEHENSWEISE BEI DER OBERFLÄCHENANPASSUNG

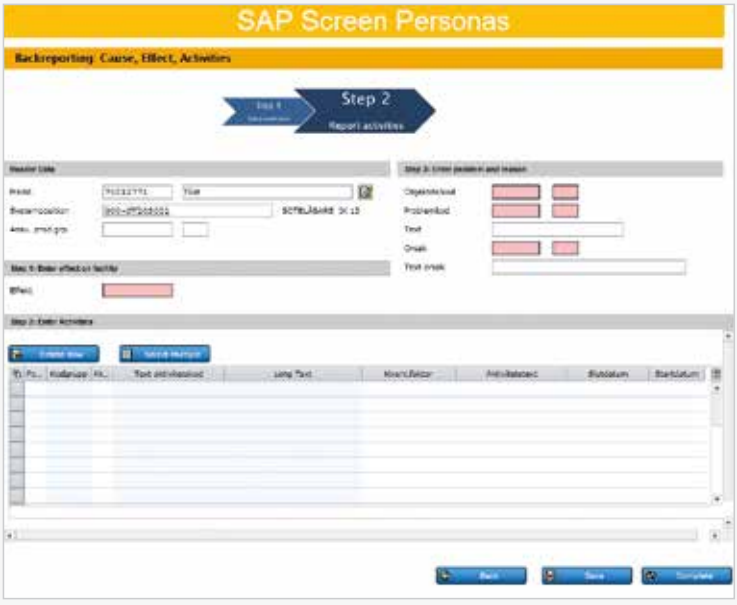
1. Ausgangslage ist der SAP-Standard



2. Diskussion über den Prozess und Anpassungen mit SAP-Standardwerkzeugen als Transaktionsvariante
(Weitere Informationen unter http://tinyurl.com/nf2mppm)



3. Überführung in SAP Screen Personas für eine verbesserte Usability



VATTENFALL

Vattenfall befindet sich zu 100 Prozent in den Händen des ***schwedischen Staates*** *und ist einer der größten Stromerzeuger und Wärmeproduzenten in Europa. Die von Vattenfall gelieferten Hauptprodukte sind* ***Strom, Wärme und Gas****. Per 30.09.2014 erzielte Vattenfall mit zuletzt* ***30.332 Beschäftigten*** *einen Umsatz von* ***164.376 Mio.*** *Schwedische Kronen in den letzten zwölf Monaten.*

www.vattenfall.de

→ *Am Potsdamer Platz in Berlin wird ein 1,2 Tonnen schwerer Riesen-Ventilator 30 Meter in die Höhe gehoben und in die Vattenfall-Kältezentrale eingesetzt.*

Einsatz, um eine alternative Lösung für den dritten Use-Case zu implementieren. Mit der zusätzlichen Softwareschicht lassen sich SAP-GUI-Standardtransaktionen ohne großen Aufwand für spezifische Anwenderrollen vereinfachen und – falls gewünscht – an das Corporate Design anpassen. Die aktuell ausgelieferte Version Screen Personas 2.0 läuft allerdings nur auf Microsoft- und Apple-PCs mit Silverlight und ist daher nicht für einen Einsatz auf Android- oder Apple-Mobilfunkgeräten und -Tablets geeignet. Die derzeitige Architektur kann auch zu Verzögerungen bei den Antwortzeiten beitragen und damit wiederum die Usability beeinträchtigen. Eine gewisse Enttäuschung gibt es darüber, dass derzeit nur acht Sprachen unterstützt werden – für Vattenfall fehlen insbesondere Niederländisch und Schwedisch. Über SAP Fiori hatte sich das Projektteam ebenfalls informiert und zwei Apps aus dem Bereich Einkauf im Testsystem installiert. Da aber im Instandhaltungsbereich keine App zur Verfügung stand, fiel diese Möglichkeit für die mit dem Prototyp zu realisierenden Use-Cases unter den Tisch. Hier lautet der Wunsch an SAP, in diesem Bereich nachzulegen.

„Wir wollen da, wo es geht, SAP einsetzen."

Hans Rösch,
Programmdirektor bei Vattenfall

Zwischenergebnis und nächste Schritte

Der überarbeitete Prototyp hat, gemessen an den vorgenannten Kriterien, einen doppelt so guten Usability-Index erreicht und damit ein wichtiges Argument gegen den Einsatz von SAP EAM entkräftet. Um dieses gute Ergebnis in künftige Projekte einzubringen, erarbeitet Vattenfall momentan eine Usability-Strategie, die Vorgaben für die Nutzung bestimmter User-Interface-Tools für die verschiedenen Anwendergruppen und eine Roadmap für die Einführung der dazu nötigen Basistechnolo-

gien enthält. Der Vattenfall-Projektleiter Martin Ebertus, zieht folgendes Fazit: „SAP hat mit den neuen Technologien SAP Screen Personas und SAP Fiori große Schritte hin zu einer besseren Usability gemacht. Die Adaption des offenen Standards HTML 5 durch SAP Fiori birgt viel Potenzial, Erfahrungen aus dem Web-Bereich in die SAP-Welt zu übertragen." So weit, so gut. Allerdings hat Martin Ebertus noch Verbesserungspotenziale identifiziert: „SAP muss den eingeschlagenen Weg konsequent weiter beschreiten – also fehlende Fiori-Apps nachliefern, technische Restriktionen bei SAP Screen Personas abbauen und diese Technologien tiefer in die SAP-Landschaft integrieren, sodass es für den Anwender transparent ist, mit welcher Technologie er gerade umgeht."

„SAP muss den eingeschlagenen Weg konsequent weiter beschreiten – also fehlende Fiori-Apps nachliefern, technische Restriktionen bei SAP Screen Personas abbauen und diese Technologien tiefer in die SAP-Landschaft integrieren."

Martin Ebertus, Projektleiter für das Usability-Projekt bei Vattenfall

Warum Unternehmen sich schwertun?

Vattenfall hat das Thema Usability angepackt. Erst mal nur in kleinen Schritten, aber das Bewusstsein ist da und ein Anfang gemacht. Der Energieversorger ist diesbezüglich unter den Vorreitern und hat zudem Mitarbeiter, die sich auf Usability spezialisiert haben. Deren Know-how kommt nun zunehmend bei vielen Projekten zum Tragen. Die Realität zeigt, dass in vielen Unternehmen die Usability eher stiefmütterlich behandelt wird. Die Gründe dafür sind vielfältig. Geht es um Budgets, die zusammengestrichen werden müssen, fallen die Ausgaben für Software-Ergonomie dem Rotstift zum Opfer. Einen weiteren Grund nennt Vattenfall-Programmdirektor Hans Rösch: „In den Entscheidungsgremien sitzen oftmals weder auf IT- noch auf Fachbereichsseite Endanwender mit am Tisch, sodass ihre Stimme kaum gehört wird." Es sei denn, es geht um Bereiche wie Call-Center, bei denen einfachere Eingabemasken einen unmittelbaren Produktivitätsgewinn bedeuten. Hier lässt sich dann auch das Management überzeugen, Gelder für Usability-Projekte zu bewilligen. Wenn dagegen die im Rahmen von Mitarbeiterbefragungen geäußerte Kritik der Endnutzer an der eingesetzten Lösung analysiert wird, wirkt sie oftmals undifferenziert. Es geht nicht um bestimmte Transaktionen in SAP, sondern um veraltete Browser oder mangelnde Performance, die einer Lösung dann vielleicht als nachteilig „angehängt" werden.

Auch kommt es vor, dass die Oberfläche einer SAP-Lösung als Argument herangezogen wird, um zu verhindern, dass durch die Integration mehr Transparenz in eine Abteilung, einen Geschäftsbereich oder eine Niederlassung kommt. Auf Unternehmens-Inseln lässt sich so einiges abschotten. Dann dient angeblich mangelnde Usability als Mittel zum Zweck.

Nichtsdestotrotz bemerkt Hans Rösch eine langsame Entwicklung, dass sich kleine Bereiche in Unternehmen bilden, die sich um die Usability kümmern. Und auch im DSAG-CIO-Kreis hat die Anwenderzufriedenheit und Software-Ergonomie Priorität. Dort wird das Thema intensiv diskutiert und auch Anforderungen an SAP werden formuliert. Die wesentliche besteht darin, dass SAP Planungssicherheit gewährleisten soll. Wenn deutlich kommuniziert wird, welche Frontends für die nächsten Jahre gesetzt sind und wie sie sich entwickeln, hilft das, eine Usability-Strategie zu entwickeln und umzusetzen. Eine strategische Roadmap, an der sich alle orientieren können, würde dem Thema in den Unternehmen mehr Auftrieb geben. Und: Die SAP-Lösung könnte sich problemlos gegen schicke andere Softwareanwendungen behaupten. Alle wären dann zufrieden.

ERFOLGSFAKTOREN

- Endanwender stärker einbeziehen und Use-Cases im Dialog genau spezifizieren
- SAP-Begriffswelt für die Benutzer vermitteln; keine eigene Begriffswelt schaffen
- Vorhandene Bordmittel im SAP-System zur Oberflächenanpassung besser nutzen, z. B. Felder vorbelegen
- Verbergen aller Felder, Spalten, Buttons, Menüeinträge und Karteireiter, die der Gelegenheitsnutzer für den jeweiligen Use-Case nicht benötigt
- Prozessschritte, wenn es möglich ist, automatisieren
- Felder von mehreren Karteireitern für den jeweiligen Prozessschritt so zusammenfassen, dass eine Erfassung ohne Blättern ermöglicht wird
- Benutzer unterstützen beim Erkennen, Diagnostizieren und Beheben von Fehlern
- Navigation durch Anzeige des Prozessfortschritts unterstützen
- Mussfelder deutlich markieren
- Performanceanforderungen prüfen
- Styleguide definieren (einheitliche Farben, Buttons etc.)
- Ausreichend Zeit für Einweisungen und Schulungen einplanen
- Dem Management Beispiele aufzeigen, wie verbesserte/vereinfachte Oberflächen sich auf die tägliche Arbeit der Anwender auswirken: geringerer Schulungs- und Einarbeitungsaufwand, weniger Fehler, höhere Produktivität und bessere Motivation

PRAXIS DEUTSCHE TELEKOM

HIGHSPEED-ANSCHLUSS FÜR DAS REPORTING

Wenn alle Anforderungen geklärt sind und der Zeitrahmen stimmt, kann man auch mal schon während des Ramp-up mit einem SAP-System live gehen. Die Deutsche Telekom Accounting GmbH hat diesen Schritt mit SAP Business Planning and Consolidation 10.1 powered by HANA gewagt. Aktuell profitiert bereits das externe Berichtswesen von einheitlichen und vor allem schnelleren Prozessen.

Thomas Kircher, blaupause-Redaktion

„Erleben, was verbindet" lautet der Slogan der Deutschen Telekom. Auf das IT-Projekt bei der Deutschen Telekom Accounting GmbH übertragen, könnte man sagen, das Team um Daniela Pott vom Consolidation Factory & Group Reporting wollte mit BPC 10.1 powered by SAP HANA einfach erleben, wie sich Prozesse mit hoher Geschwindigkeit verbinden lassen. Ganz so eindimensional war es dann aber doch nicht. Die Ära von SAP Business Planning and Consolidation (SAP BPC) bei der Deutschen Telekom begann 2008. Seitdem ist das System für die Planung und Konsolidierung nach und nach immer mehr an seine Kapazitätsgrenzen gestoßen. Vor diesem Hintergrund und angeregt durch die intensive HANA-Diskussion der letzten Jahre, beschäftigte man sich intensiver mit dem Thema BPC 10.1 powered by SAP HANA. Die In-Memory-Technologie und damit verbunden das Potenzial von SAP HANA in Bezug auf die Performance-Optimierung, die sich bei näherer Betrachtung der Lösung abzeichnete, war für Daniela Pott und ihr Team ein wichtiges Argument, das für die Software sprach.

„Dreigestirn" als Erfolgsfaktor

Wenn es eine Steigerung zu „Early Adopters" in Bezug auf eine Software-Einführung gibt, dann ist das zweifellos dieses SAP-BPC-Projekt. „Wir sind mit einer Software live gegangen, die noch im Ramp-up-Stadium war", erläutert Daniela Pott den etwas ungewöhnlichen Ansatz und fasst zusammen: „Unsere wesentlichen Anforderungen, die wir zu Beginn des Projekts mit unseren Softwarepartnern definiert hatten, waren bis zum Go-live erfüllt. Also worauf warten?" Und Winfried Hebborn, Abteilungsleiter „Process Automation Group Finance", ergänzt: „Aufgrund der langjährigen, vertrauensvollen Zusammenarbeit mit SAP im Bereich Financial-Application haben wir uns in einem sehr frühen Auslieferungsstadium für die innovative und nachhaltige Lösung von SAP HANA und SAP BPC entschieden."

Vor dem Startschuss stand der Proof of Concept. „Wir wollten von SAP anhand unserer aktuellen Systembeschreibung und Berichte wissen, ob unsere Anforderungen mit dem neuen Tool realisierbar sind. In einigen Berei-

DEUTSCHE TELEKOM

Die Deutsche Telekom ist mit mehr als **182 Millionen Kunden** *in rund* **50 Ländern** *weltweit vertreten. Als* **Nummer 1** *im deutschen Markt erzielt das Unternehmen rund* **58 Milliarden Euro** *Umsatz und beschäftigt insgesamt* **230.000 Mitarbeiter**.

www.telekom.de

chen gab es Einschränkungen zeitlicher oder funktioneller Art, aber das, was realisierbar war und was nicht, war zu jeder Zeit transparent", so Daniela Pott. Ungeachtet dieser Vorarbeit ist es immer eine gewisse Herausforderung, sich auf ein neues Softwaretool einzulassen. Aber das „Dreigestirn" aus Telekom Accounting, einem Partner für die Hardware, Infrastruktur und Kommunikation der Systeme untereinander sowie der SAP erwies sich als guter Rückhalt für das geplante Projekt.

Deutlich schnellere Datentransfers

Bislang ist das Einsatzgebiet von SAP BPC auf das Reporting fokussiert. Hier zeigt es seine Stärken beim flexiblen Berichtswesen und schnellem Ad-hoc-Reporting. So wird derzeit das externe Berichtswesen darüber abgewickelt. Dafür wurde im Vorfeld eine Anpassung in Form eines Rundungskomplexes vorgenommen, d. h. das System (bzw. SAP HANA) rundet automatisch sämtliche Konzerndaten auf vorab definierte Mindest- oder Höchstwerte. Und dank HANA ist dieser Ablauf auch deutlich schneller geworden. „Früher lief der Rundungsprozess der Konzerndaten über eine Stunde. Unter HANA benötigt der Ablauf nur noch zwei bis drei Minuten", erläutert Daniela Pott. Wesentliche Prozessschritte wie Datentransfers und z. B. die Kalkulationsabläufe sind deutlich schneller geworden.

Detailliertes Kennzahlen-Reporting spezifisch aufbereiten

Darüber hinaus profitiert das Team um Daniela Pott vom sehr detaillierten Kennzahlen-Reporting. Hinzu kommt ein internes Berichtswesen für das Management, bei dem die →

„Natürlich ist es mutig, auf ein Produkt zu setzen, das noch in der ‚Entstehungsphase' ist. Aber aufgrund der hohen Transparenz bei den Entwicklungstätigkeiten und des vertrauensvollen Umgangs zwischen uns und SAP hatten wir zu keiner Zeit Zweifel, dass unsere wesentlichen Anforderungen nicht realisiert werden."

Daniela Pott, Consolidation Factory & Group Reporting, Deutsche Telekom Accounting GmbH

EPI-USE® LABS
value through innovation

Data Sync Manager™
SAP® Datenkopien

- selektive Mandantenkopie
- Ausschnitt von Buchungskreisen und Zeiträumen
- Objektkopien „on demand"
- Erstellung neuer Systeme
- für ERP, HCM, SRM, SCM, CRM, GTS, BW

Data Secure™
Anonymisierung

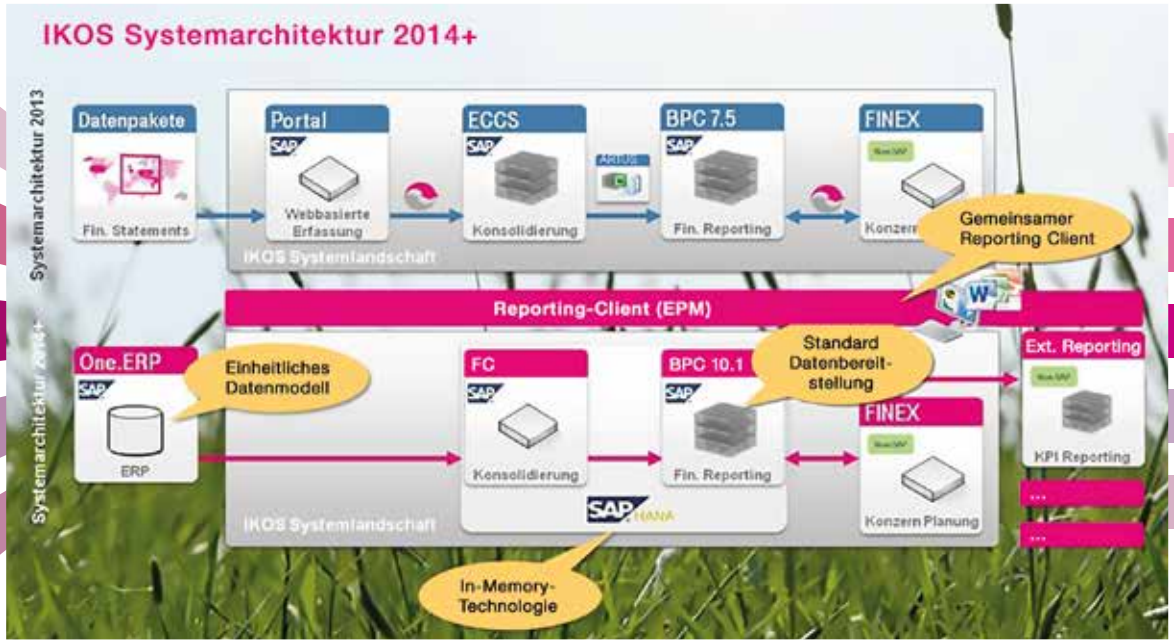
- Erstellung individueller Anonymisierungsprofile und Regeln
- Erweitertes Audit-Level wählbar und über Auditprotokoll einsehbar
- Schnelles Aufsetzen eines Anonymisierungslaufs in nur 3 Schritten
- Unterstützt ERP, HCM, SRM und CRM

Query Manager™
HCM Reporting

- Komplexe Reports ohne ABAP erstellen
- unterstützt komplett SAP HCM mit Focus auf PA, PY, PD, TM, PT, OM und PKP
- über 100 mitgelieferte Reports
- Ausgabe via Email, SAP Mail, ESS, MSS, Excel, PDF, txt und ALV

www.epiuselabs.de
vertrieb@labs.epiuse.com
Tel.: +49 6227 6 98 98 0

Anzeige



→ *Ein einheitliches Datenmodell, standardisierte Prozesse und ein systemübergreifendes Reporting waren neben der Umstellung auf die HANA-Technologie wesentliche Ziele des Projekts.*

Zahlen speziell für den jeweiligen Entscheidungsträger aufbereitet werden. Das funktioniert mit der HANA-Version von BPC 10.1 deutlich flexibler als mit der Version 7.5. „Man muss sich das vorstellen wie ein Regal, das von unten nach oben in Bezug auf die Kunden oder Anforderungen zielorientiertere Zugriffe ermöglicht", gibt Daniela Pott ein Beispiel.

Neben der Arbeitserleichterung bei bekannten Prozessen erschließen sich nun bislang unbekannte Möglichkeiten. „Wir können aus den Datensätzen Analysen ziehen, die vorher in dem Format nicht möglich waren. Beispielsweise ein ‚veredeltes Kennzahlen-Reporting', das auf einen Blick eine sehr gute Übersicht bietet. Durch ein nahezu Realtime-Reporting ist eine Ad-hoc-Analyse unmittelbar nach Eingabe der Financial Statements in den Konzernkennzahlen wie dem Economic Value Added (EVA)/Return on Capital Employment (ROCE) möglich. Gleiches gilt auch für die schnellen Rundungsläufe. Zudem kann eine einheitliche Prozesssteuerung aufgebaut werden. Das heißt, es lassen sich komplette Abläufe von der Dateneingabe über die Verarbeitung bis zur Analyse in entsprechenden Reports abbilden", fasst Daniela Pott zusammen.

„Zurück in die Zukunft"-Erfahrung

Auch hat sich dank des HANA-Systems der Maintenance-Aufwand deutlich reduzieren lassen, der bislang für eine parallele, doppelte Stamm- und Bewegungsdatenpflege zu leisten war. Im Umgang mit den Zeit- und Versionsabhängigkeiten machte Daniela Pott sogar eine Art „Zurück in die Zukunft"-Erfahrung. Im SAP Business Warehouse ließen sich die Zeit- und Versionsabhängigkeiten von Hierarchien aller Finanzdimensionen abbilden. Bei der Business Planning & Consolidation 7.5, damals noch „unter Business-Objects-Flagge", gab es diese Funktion hingegen nicht. Aber mit BPC 10.1 wurde nun der „Urzustand" in diesem Bereich wieder hergestellt und die Zeit- und Versionsabhängigkeiten sind nun wieder darstellbar.

Datenvolumen lässt sich extrem reduzieren

SAP BPC 10.1 fungiert bei der Telekom als eine Art Datenrampe, auf der im Rahmen der Konsolidierung alle Ist- und Planzahlen zusammenlaufen. Die Daten werden für ein einheitliches Reporting veredelt und zielorientiert aufbereitet. Ein weiterer Vorteil der HANA-Landschaft: Das Datenvolumen lässt sich extrem reduzieren. Zudem muss nicht mehr ein derart hoher Grad an Archivierung betrieben werden, sondern es kann per „Near line storage" bei Bedarf auf ausgelagerte, ausgewählte Daten zurückgegriffen werden. „Das ist zweifellos performanter, als wenn das gesamte Datenvolumen in eine straffe IT-Landschaft gegossen werden müsste", erläutert Daniela Pott einen konkreten Nutzen.

Erfahrungsaustausch unter DSAG-Mitgliedern

Selbst aus dem Projektverlauf ließen sich wichtige Erkenntnisse gewinnen. „Es hat sich gezeigt, dass der Weg über den Proof of Concept, die Customer Validation und den Ramp-up genau richtig war. Natürlich ist es mutig, auf ein Produkt zu setzen, das noch in der ‚Entstehungsphase' ist. Aber aufgrund der hohen Transparenz bei den Entwicklungstätigkeiten und des vertrauensvollen Umgangs zwischen uns und SAP hatten wir keine Zweifel, dass unsere wesentlichen Anforderungen nicht realisiert werden", so Daniela Pott.

Über diese und weitere Erfahrungen hat sich Daniela Pott mittlerweile auf nationaler und internationaler Ebene im Nachklang ihrer Projektpräsentation bei den Technologietagen 2014 mit dem einen oder anderen DSAG-Mitglied ausgetauscht. „Aus den Gesprächen konnten wir auch für uns noch einige wichtige Informationen zum Thema BPC für die Planung herausziehen, was wir Stand heute noch nicht nutzen", fasst Daniela Pott zusammen.

Als nächste Schritte sollen die vorhandenen Funktionalitäten und die Leistungsfähigkeit des Systems auf der Basis der HANA-Technologie weiter ausgebaut werden. Damit die Mitarbeiter im Bereich Consolidation Factory & Group Reporting bei ihrer täglichen Arbeit selbst erleben können, was SAP BPC ermöglicht. ●

Alles nur ge-Cloud?

Mit SAP Cloud und HANA wächst zusammen, was zusammen gehört

Kaum hat das Thema HANA auf den Agenden der CIOs seinen Platz gefunden, wird mit der Cloud schon der nächste Hype in der SAP-Anwenderlandschaft ausgelöst – und hierzulande äußerst argwöhnisch betrachtet. Dabei greifen gerade diese beiden innovativen Technologien nahtlos ineinander und bieten Unternehmen sowie Behörden gleich mehrfach Vorteile bei dem Vorhaben, ihre IT effizient und zukunftssicher aufzustellen.

Eines haben die beiden Hypethemen HANA und Cloud gemeinsam: große Vorbehalte, die ihnen gegenüberstehen. Mit SAP HANA verbinden viele Unternehmen und Behörden die Angst, nur von den Vorteilen der In-Memory-Plattformtechnologie profitieren zu können, wenn sie ihre Infrastrukturen mit enormem Kostenaufwand komplett austauschen. Die größte Skepsis gegenüber der Cloud ist die scheinbar mangelnde Sicherheit. Die Integration von SAP Cloud Services und HANA beantwortet beide Herausforderungen: Unternehmen kommen damit dem Ziel, HANA-Applikationen ohne Mehrkosten zu nutzen, einen Schritt näher und können die für ihre spezifischen Anwendungen und Prozesse erforderlichen Sicherheitsanforderungen umsetzen.

Um eine möglichst große Bandbreite an Einsatzszenarien abzudecken, bietet SAP drei unterschiedliche Cloud-Angebote an:

1. Mit der HANA Enterprise Cloud können Unternehmen komplette SAP-Systeme auf Basis der HANA-Plattform in die Cloud auslagern.
2. Die SAP HANA Cloud Plattform ist ein PaaS-Angebot (Platform as a Service), das es Unternehmen ermöglicht, HANA-Applikationen in der Cloud zu entwickeln und zu betreiben.
3. Bei den SAP Line of Business Cloud Applications handelt es sich um ein SaaS-Angebot (Software as a Service), mit dem sich Softwareservices aus der SAP Cloud beziehen lassen.

Da diese Angebote auch auf SAP HANA basieren, bieten sie SAP-Anwendern eine Alternative zum HANA-Betrieb im eigenen Rechenzentrum.

Keine Schwarz-Weiß-Malerei:
Die hybride Cloud ist facettenreich

Mit den SAP Cloud-Angeboten ließe sich zwar eine SAP-Umgebung vollständig mit Cloud-Services umsetzen, die Praxis allerdings wird zeigen, dass Unternehmen SAP-Systeme weiterhin in ihren Rechenzentren betreiben und immer mehr durch externe Cloud-Services ergänzen werden – vorausgesetzt, diese Services erfüllen ihre Sicherheitsstandards und bieten im Betrieb die gewünschten Vorteile. Daher werden kritische Services auch künftig aus dem eigenen Rechenzentrum angeboten werden, wogegen sich „unkritische" Funktionalitäten, etwa für Test- oder Schulungssysteme, komfortabel aus der Cloud beziehen lassen.

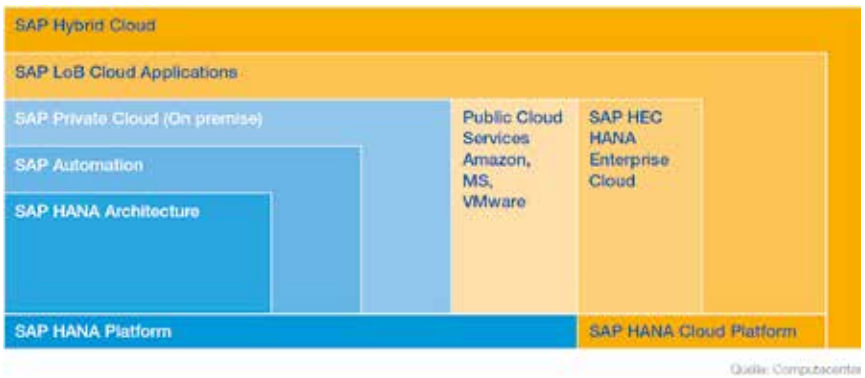
SAP 2.0 – automatisch HANA

Es ist möglich, HANA ohne Mehrkosten gegenüber klassischen SAP-Plattformen zu betreiben. Eine Voraussetzung dafür ist die Vereinfachung und Automatisierung des HANA-Betriebs. Hierfür sollten Unternehmen ihre standardisierten Infrastrukturressourcen durch die Nutzung von konvergenten Infrastrukturen erweitern. Ein Beispiel hierfür ist der Flexpod für SAP-Applikationen von Cisco und NetApp, der die Automatisierung des SAP-Betriebs erheblich vereinfacht. Zudem empfiehlt sich die Nutzung von Standardtechnologien von NetApp, z. B. Snapshot für SAP HANA, um schnellere Backups und Recovery, automatisierte Disaster Recovery-Prozesse und eine automatisierte Bereitstellung von Systemkopien zu ermöglichen. Hierbei werden bewährte NetApp-Technologien eingesetzt, die sich in HANA-Landschaften integrieren lassen und deren Effizienz optimieren.

Der Sprung in die Cloud

Beim Aufbau einer SAP Private Cloud im eigenen Rechenzentrum sollten Unternehmen darauf achten, dass sie für den Betrieb und die Automatisierung der SAP-Systeme Technologien einsetzen, die eine reibungslose Integration externer Cloud Services ermöglichen. Damit können z. B. externe Dienste auch über die gewohnten Managementtools bedient und mit eigenen Cloud Services zusammengeführt werden.

Um Unternehmen und Behörden bei der Implementierung dieses reibungslosen Zusammenspiels zu unterstützen, hat Computacenter mit dem Cloud Navigator eine Methode entwickelt, mit der zukünftige SAP-Plattformstrategien erarbeitet und die dafür notwendigen Technologien und Prozesse ausgearbeitet und umgesetzt werden können. Damit wird sichergestellt, dass alle Komponenten aufeinander abgestimmt und zukunftsfähig sind – und der SAP HANA-Betrieb tatsächlich nicht mehr kostet als der Einsatz klassischer SAP-Plattformen.



Quelle: Computacenter

Mit dem Cloud Navigator bietet Computacenter ein Vorgehensmodell, mit dem Unternehmen und Behörden private SAP Clouds aufbauen können, in die sich HANA und Public Cloud Services integrieren lassen.

TRANSFORMATIONSPLATTFORM

KONSOLIDIERUNGSPROJEKTE SELBST STEUERN

SAP Landscape Transformation leitet Anwender durch Restrukturierungs-, Konsolidierungs- und Harmonisierungsvorhaben. Ist die Transformationssoftware erst einmal lizenziert, lässt sie sich langfristig für die genannten Aufgabenstellungen einsetzen. Auf diese Weise können SAP-Anwender ihre IT-Landschaft auf Dauer rank und schlank halten oder sie an sich ständig ändernde Unternehmenssituationen anpassen.

⊙ *Angelika Jung, blaupause-Redaktion*

SAP HANA und Cloud dominieren die Berichterstattung in den Fachmagazinen. Im Unternehmensalltag nehmen DSAG-Mitglieder diese Themen zwar interessiert zur Kenntnis, im Tagesgeschäft befassen sie sich aber in der Hauptsache mit Konsolidierungs- und Harmonisierungsprojekten (siehe **blaupause**-Ausgabe 2-2014 „Brot- und Buttergeschäft für SAP-Anwender"). Um diese Vorhaben zu bewältigen, gibt es verschiedene Technologien und Methodologien am Markt. Mit SAP Landscape Transformation stellt SAP seit 2010 eine Plattform zur Verfügung, die dieser Aufgabenstellung gerecht wird. Mit dem extra zu lizenzierenden Produkt können Anwender lernen, Systemlandschaften selbst zu steuern. Wie in der Fahrschule werden sie an diese Tätigkeit herangeführt. Zunächst in Begleitung, später, wenn gewünscht, in Eigenregie.

SAP Landscape Transformation basiert auf Erfahrungen aus über 18.000 Transformationsprojekten der letzten 20 Jahre. Die Software bietet 20 standardisierte Szenarien an, u. a. um Daten zu vereinheitlichen. Dazu zählen:

- Kontenplankonvertierung,
- Profitcenter-Umstellung,
- Geschäftsjahres-Umstellung oder
- die Umbenennung von Material-, Kunden- oder Lieferantennummern.

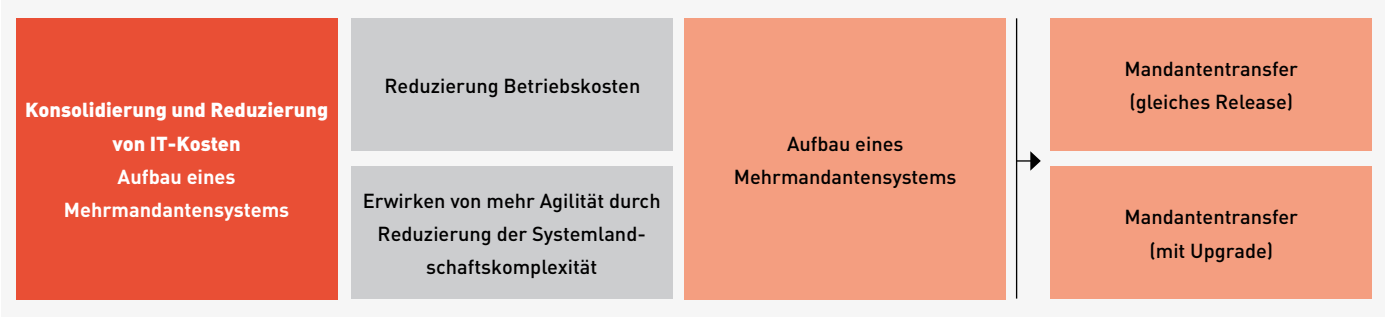
Doch damit nicht genug. „SAP Landscape Transformation wird kontinuierlich ergänzt, sobald ein neues Transformationsszenario eingehend geprüft wurde und in verschiedenen Unternehmen zum Einsatz gekommen ist", erklärt Oliver Vinzent, Solution Manager Active Global Support bei der SAP SE.

Die Software kann Konsolidierungsmaßnahmen von Release SAP R/3 4.6C bis SAP ERP 6.0 abdecken. Und wem das noch nicht ausreicht, der hat die Möglichkeit, spezielle Services im Bereich SAP System Landscape Optimization (SAP SLO) ergänzend zu buchen.

Transformationsansatz identifizieren

Wer ein Konsolidierungsprojekt startet, sollte zuerst den geeigneten Transformations-

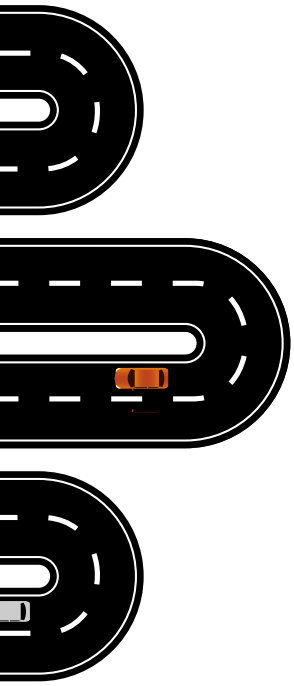
→ *Sabine Wachter, Head of Product Management, System Landscape Optimization DTS/DMS bei SAP Deutschland SE & Co. KG, und Oliver Vinzent, Solution Manager Active Global Support bei der SAP SE*



→ *Grafik 1: Von der Transformationsanforderung eines Unternehmens zur richtigen Transformationslösung.*

ansatz identifizieren und den Aufbau der zukünftigen Systemlandschaft genauestens prüfen. Letztendlich wirkt sich diese Entscheidung auf die weitere Planung aus. Zudem lassen sich damit unnötige Arbeitsschritte vermeiden und Projektrisiken minimieren. Typische Konsolidierungsszenarien sind dabei:

- eine Kosten-getriebene Konsolidierung, mit dem Ziel, Betriebskosten zu senken
- eine Business-getriebene Konsolidierung, mit dem Ziel, einheitliche Strukturen oder Geschäftsprozesse zu schaffen, z. B. mehrere Länder in ein globales ERP-System zu überführen
- eine Innovations-getriebene Konsolidierung, mit dem Ziel, die Grundlage für neue Lösungen zu schaffen z. B. den Einsatz einer SAP HANA Enterprise Cloud.



Konsolidierung nach Fahrplan

In der Regel wird ein Konsolidierungsprojekt im Unternehmen von einem Projektteam, bestehend aus Management, Fachabteilung, IT-Basis, Datenschutzbeauftragten und Security-Spezialisten, begleitet. Verschiedene Projektphasen sind explizit in der Software ausgewiesen und bieten den Mitarbeitern eine strukturierte Projektvorgehensweise. Die in der Software hinterlegten Roadmaps helfen bei der zeitlichen Einschätzung des anvisierten Vorhabens. Zu den einzelnen Projektphasen zählen:

1. Systemlandschaft analysieren: Zunächst werden die IT-Landschaft und die vorhandenen SAP-Systeme analysiert. Dazu zählen die Anzahl der Systeme, die vorhandenen Release-Stände und die sich im Einsatz befindenden Softwareanwendungen wie FI, CO, HCM, BW usw. Die Analyse überprüft doppelte Einträge, unterschiedliche Customizing-Einstellungen oder ermittelt fehlende Informationen. Das Analyseergebnis ermöglicht den Projektmitgliedern, sich ein komplettes Bild über die bestehenden Konflikte oder andere Abstimmtätigkeiten zu machen (siehe dazu den Screenshot auf Seite 26 oben).

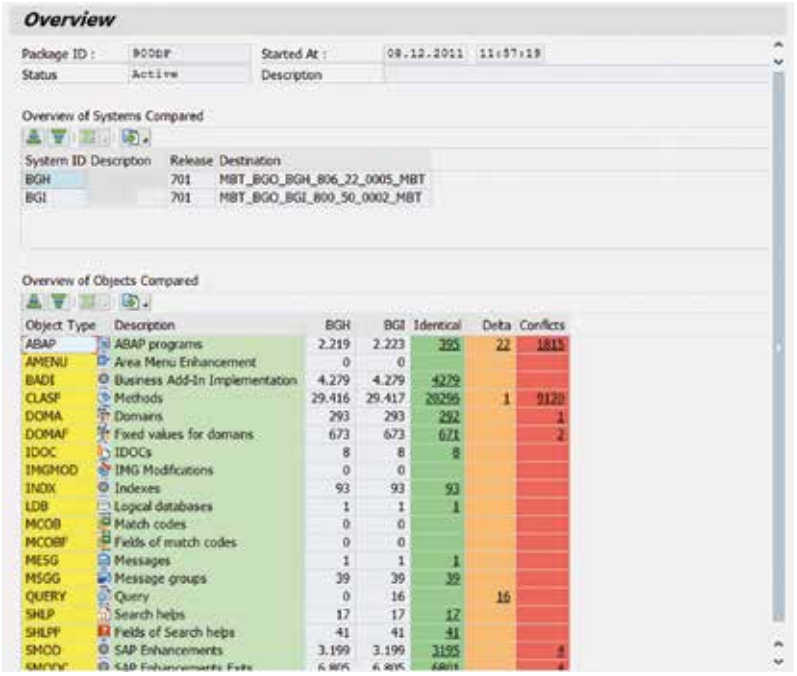
2. Blueprint und detaillierten Projektplan aufsetzen: In SAP Landscape Transformation sind spezielle Roadmaps angelegt, die dem Endanwender helfen, Projekte detailliert auszuarbeiten und durchzuführen. Für jedes Transformationsszenario wurden spezielle Informationsrichtlinien direkt in der Software hinterlegt, damit die einzelnen Projektschritte nach und nach lückenlos abgearbeitet werden können. Zudem lassen sich alle Teammitglieder dem Transformationsprojekt in den einzelnen Phasen zuordnen. Auch können die Testzyklen inklusive Generalprobe und die Produktivumstellung hinterlegt werden, um eine konkrete Zeit- und Kostenplanung zu ermöglichen.

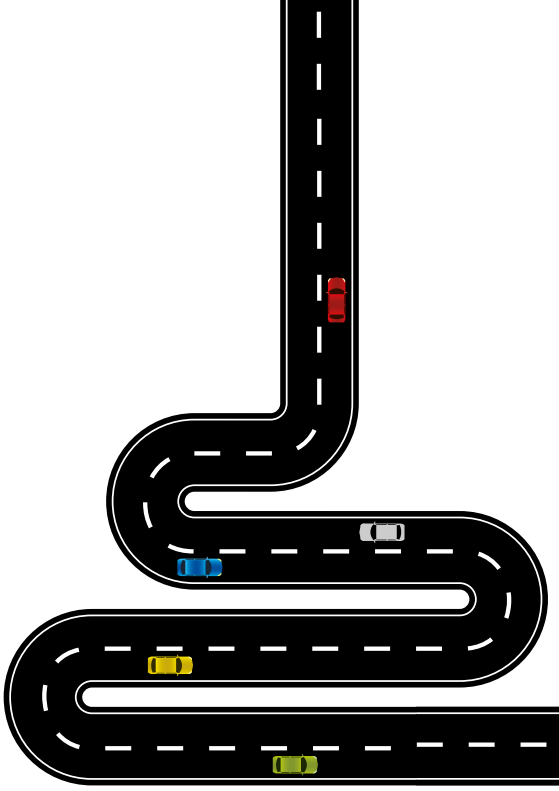
„Hat sich der Kunde für ein Transformationsszenario entschieden, empfehlen wir, die Fachabteilung zu einem frühestmöglichen Zeitpunkt mit einzubeziehen, um sicherzustellen, dass in der Ziellandschaft auch die gewünschten Strukturänderungen abgebildet werden", rät Sabine Wachter, Head of Product Management, System Landscape Optimization DTS/DMS bei SAP Deutschland SE & Co. KG. „Die Software kann den Projektteams zwar keine Entscheidungen abnehmen, hilf ihnen aber durch den vordefinierten Prozessbaum, das Projekt zielgerichtet und strukturiert abzuarbeiten." Ein weiteres Plus: Der Benutzer erhält wertvolle Hinweise, zu welchem Zeitpunkt Auditoren oder Wirtschaftsprüfer einzubeziehen sind. „SAP hat die betriebswirtschaftliche Expertise aus zahlreichen Transformationsprojekten in die Software einfließen lassen. Diese Erfahrungen helfen nun allen Anwendern von SAP-LT-Transformationsprojekten", ergänzt Oliver Vinzent.

3. Realisierung und Tests: In dieser Phase werden die technischen Voraussetzungen geschaffen, um die Reorganisation der internen Unternehmensstruktur auf Systemebene abbilden zu können. Dazu gehören z. B. der Aufbau von Testsystemen und die Installation der Programmfunktionen. Um maximale Datensicherheit und minimale Systemstillstandzeiten während der Konvertierung des Produktivsystems sicherzustellen, werden vor der Produktivumstellung mehrere Testläufe durchgeführt. Die Testzyklen helfen, verschiedene Problemstellungen zu identifizieren und später einen reibungslosen Datentransfer und die korrekte →

SAP LANDSCAPE TRANSFORMATION: HAUPTNUTZEN UND VORTEILE

- Systemintegration und Datenkonsistenz durch vorkonfigurierte und strukturierte Projektschritte
- Reduzierte Projektdauer dank des „Minimal-Downtime"-Ansatzes
- Steuerung der Systemlandschaft und eigenständige Umsetzung von Änderungen durch Kontrollfunktionen
- Kosteneffiziente Realisierung von Transformationsprojekten durch bewährte SAP-Konvertierungs- und Migrationstechnologien



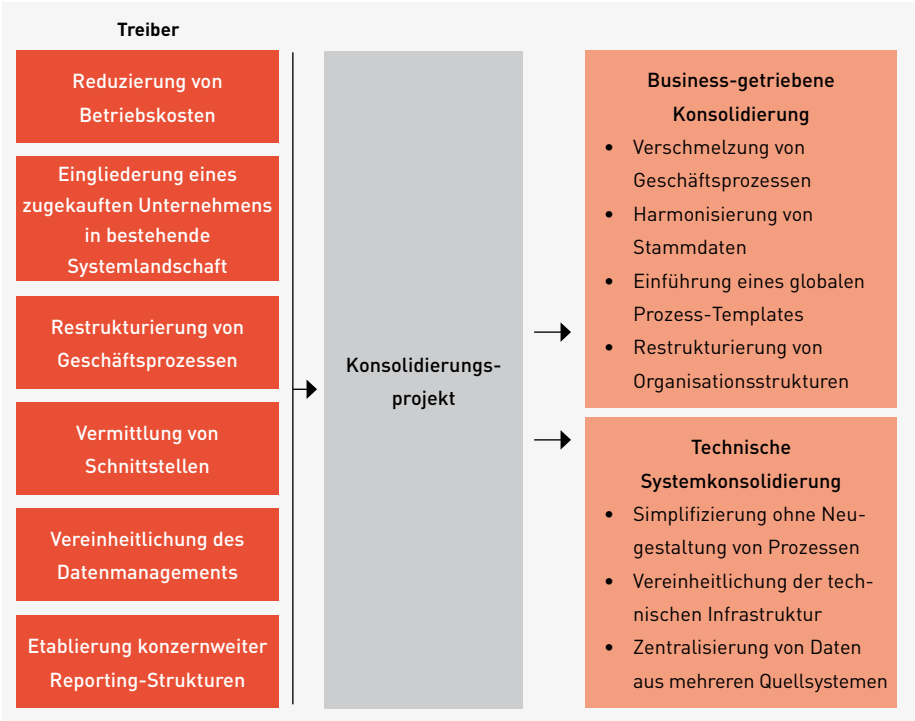


→ *Screenshot: Die Analyse überprüft doppelte Einträge, unterschiedliche Customizing-Einstellungen oder ermittelt fehlende Informationen.*

Umstellung aller Daten zu gewährleisten. Die Komplexität des Projekts beeinflusst die Anzahl der Testumstellungen. „Eine gute Planung und Projektvorbereitung ist entscheidend für eine schnelle und fehlerfreie Produktivumstellung", rät Oliver Vinzent. „Es handelt sich schließlich um Produktivsysteme, die man anpackt. Ohne valide Testergebnisse sollte die Umstellung daher nicht erfolgen." SAP empfiehlt, ein Wochenende bzw. Feiertage für die Produktivumstellung zu nutzen. Während des Go-live-Wochenendes besteht die Möglichkeit, einen 24-Stunden-Support-Service anzufordern. Eventuell auftretende technologische Probleme lassen sich so schnell beheben.

4. Nacharbeiten: Direkt nach der Umstellung ist das Produktivsystem wieder in Betrieb. Die Konsistenz sämtlicher Systemdaten inklusive offener Posten, vollständiger Datenhistorie und Datenarchive ist sichergestellt. Nacharbeiten im FI oder CO können in dieser Phase erforderlich sein.

→ *Grafik 2: Konsolidierungsprojekte – Treiber und Bestandteile.*



Produkt entwickelt sich weiter

Verschiedenste Kunden, darunter auch DSAG-Mitglieder, setzen die Transformationsplattform der SAP für verschiedene Szenarien dauerhaft oder projektorientiert ein. Anwendungserfahrungen werden gezielt ausgewählt und in die Software überführt. Haben Unternehmen z. B. Industrielösungen im Einsatz (SAP for Utilities, SAP for Mill Products), kann die Software um diese speziellen Aufgabenstellungen angepasst werden.

Wer die SAP-Transformationsplattform regelmäßig einsetzt, schafft es, eigenes Know-how aufzubauen und selbstständig Projekte zu leiten. Und das ist gut so! Gilt es doch immer wieder, Ein- und Ausgliederungen von Unternehmensbereichen oder Standardisierungsmaßnahmen für globale Prozesse durchzuführen. Wer selbst steuern kann, ist da im Vorteil! ●

DSAG-Technologietage 2015
„Datenmodell und Erzeugung von qualitativ hochwertigen Testdaten für komplexe Versicherungsprozesse bei der VBL"
25.02.2015, 15:30 Uhr

ChaRM im SAP® Solution Manager

Generali Deutschland Gruppe: Compliance-Anforderungen erfolgreich umsetzen

Compliance Anforderungen stellen Unternehmen vor große Herausforderungen. Ihre erfolgreiche Umsetzung ist jedoch essenziell. Um Vorgaben und Ziele zu erreichen, brauchen Unternehmen einen erfahrenen Partner an ihrer Seite. Auch für die Generali Deutschland Gruppe war das ganz klar die SNP AG.

Aus der italienischen Rechtsprechung ergaben sich für den zweitgrößten Erstversicherungskonzern in Deutschland neue Anforderungen im Financial Accounting Risk Governance, die für die gesamte SAP-Anwendungslandschaft umgesetzt werden mussten. Für dieses Projekt suchte das Unternehmen einen Partner, der u. a. durch Kompetenz, Erfahrung und Preis überzeugte. Die SNP AG erfüllte alle Kriterien und beendete das komplexe Projekt erfolgreich in zwölf Monaten Laufzeit.

Unsere Kompetenz – Ihr Vorteil

Um die neuen Compliance-Anforderungen für die gesamte SAP-Anwendungslandschaft der Generali Deutschland Gruppe zu erfüllen, war es nötig, das Modul ChaRM des SAP® Solution Manager sowie ein Upgrade auf SP11 bzw. SP12 einzuführen. Änderungen in der SAP-Systemlandschaft konnten so erfasst, eingeplant und kontrolliert sowie erfolgreich im gesetzten Zeit- und Budgetrahmen durchgeführt werden. Nach der Erhebung konzernrelevanter Anforderungen stellte die SNP AG einen SAP® ChaRM Prototypen bereit. Danach wurden die Workflows und der Standardprototyp bei den Fachbereichen vorgestellt. Es folgten kundenspezifische Anpassungen an den SAP® Solution Manager sowie den Prototypen und Anwenderschulungen für das jeweilige System. Nachdem im Februar 2014 der erste Systemverbund als Pilot unter der SAP® ChaRM Steuerung gestartet war, folgten regelmäßige GAP-Analysen sowie die Anpassung verschiedener Workflows. In der Schlussphase erfolgte der sukzessive Rollout für alle Systeme, der zwischen März und Juni 2014 im dreiwöchigen Rhythmus stattfand.

„Wir konnten von der Erfahrung und Beratung der SNP-Experten enorm profitieren und trotz der Herausforderungen im Projekt die gesetzten prozessualen und strategischen Ziele erreichen."
Arne Daudert, Projektleiter, Generali Deutschland Gruppe

Anzeige

Business Landscape Management

SAP Solution Manager® optimal nutzen!

Besuchen Sie uns auf den
DSAG Technologietagen 2015
24.-25. Februar 2015 in Mannheim
Standnummer 3

SNP berät Unternehmen bei der Implementierung des SAP Solution Manager und optimiert bereits bestehenden Service- und Supportprozesse. Der Beratungsprozess mit standardisierten Modulen umfasst dabei zahlreiche Aktivitäten. Von der gründlichen Analyse der SAP-Prozesse bis hin zur Konzeption und Implementierung von maßgeschneiderten Optimierungen.

www.snp-ag.com/solman

SNP | The Transformation Company

SNP

INTERNATIONALE HANDELSPROZESSE ABWICKELN

ZOLL FÜR ZOLL NEUE ANFORDERUNGEN ABDECKEN

Die DSAG-Arbeitsgruppe Global Trade Services (GTS) will die Weiterentwicklung der gleichnamigen SAP-Lösung aktiv mitgestalten – und hat bereits im Rahmen des Customer-Connection-Programms richtungsweisende Verbesserungen im Compliance und Customs Management (Elektronische Zollanmeldung) auf den Weg gebracht. Für dieses Jahr wird voraussichtlich das Thema Risk Management im Fokus stehen.

Michaela Kürschner, blaupause-Redaktion

Wer Außenhandel betreibt, muss flexibel sein. Kaum ein anderer Bereich ist so dynamisch und komplex wie Zoll und Außenwirtschaft. Auch 2015 stehen zahlreiche Änderungen ins Haus. Unions-Zollkodex, neue Präferenzabkommen, Änderungen bei der Innergemeinschaftlichen Handelsstatistik (Intrastat), Anpassungen der Zollnomenklatur sind nur einige der Neuerungen, mit denen sich die Unternehmen zum Jahreswechsel auseinandersetzen mussten. Und als seien das nicht schon genügend Baustellen, kann es durchaus sein, dass sich auch unterjährig die Zollbestimmungen noch weiter ändern.

„Wir wollen Verbesserungen auf den Weg bringen, die sich konkret am Bedarf der User orientieren. Deshalb ist der Input aus dem Fachbereich ganz essenziell für unsere Gruppe."

Mike Bitsch, stellvertretender Sprecher der Arbeitsgruppe GTS

Zollbestimmungen ändern sich mitunter rasant

„Im Außenhandel muss man immer damit rechnen, dass die Zollbehörden kurzfristig Änderungen mitteilen", erklärt Ann-Katrin Fehrenbach, Sprecherin der DSAG-Arbeitsgruppe GTS. „Diese Neuerungen schnell und korrekt umzusetzen, ist eine große Herausforderung." Das gilt nicht nur für die betroffenen Firmen selbst, sondern auch für SAP. Erwarten doch die Anwender der Außenhandelslösung jederzeit größte Rechtssicherheit. Dazu gehört dann auch, dass gesetzliche Auflagen stets sicher eingehalten werden.

Schnelle Reaktion ist also gefragt, wenn der Fachbereich in der IT anruft und verkündet: „Im Zoll hat sich etwas geändert." Dann nämlich muss – auch unabhängig von einem neuen Release – die Neuerung binnen kürzester Zeit innerhalb SAP GTS umgesetzt werden. Aus Sicht des DSAG-Sprecherteams löst SAP diese Herausforderung proaktiv mit der Vorankündigung von gesetzlichen Änderungen. „Wenn die Anforderung ganz kurzfristig kommt, behelfen wir uns manchmal mit einer eigens dafür entwickelten Lösung. In der Regel deckt SAP aber neue Anforderungen zügig und umfassend ab", erläutert Mike Bitsch, stellvertretender Sprecher der Arbeitsgruppe GTS.

73 Verbesserungsvorschläge in nur drei Monaten

Dass SAP im vergangenen Juni im Rahmen des Customer-Connection-Programms dennoch ganze 73 Verbesserungsvorschläge zu SAP GTS erhalten hat, ist für ihn kein Widerspruch. „Wir haben bei der letzten Customer-Connection-Session mit den Anwendergruppen aus den USA und Belgien, der ASUG und SAPience.be, zusammengearbeitet", sagt Mike Bitsch. „Schon allein deshalb gab es mehr Verbesserungsvorschläge." Außerdem stand mit dem Customs Management ein besonders anspruchsvolles Thema auf der Agenda.

„Hier gibt es die meisten inhaltlichen Anforderungen, einfach weil das Customs Management der komplexeste Teil der GTS-Lösung ist", so der stellvertretende Arbeitsgruppensprecher. Zudem habe SAP im Bereich Com-

ARBEITSGRUPPE SAP GLOBAL TRADE SERVICES (GTS)

Der Fokus der Arbeitsgruppe GTS mit ihren rund **530 Mitgliedern** *liegt auf der internen Vernetzung und auf dem* **ständigen Austausch** *aller Beteiligten. Zudem arbeitet die Arbeitsgruppe* **eng mit SAP** *zusammen. Auf diese Weise soll sichergestellt werden, dass die Weiterentwicklung von SAP GTS mit den* **Bedürfnissen der Anwender** *übereinstimmt.*

www.dsag.de/AG-GTS

pliance Management bereits in der Vergangenheit viele Anforderungen von User-Seite aufgegriffen. Dementsprechend kamen bei der ersten Session zu diesem Thema vor zwei Jahren auch nur 22 Verbesserungsvorschläge zusammen. Von diesen erhielten zwei die erforderliche Unterstützung (Subscriptions) durch mindestens fünf oder mehr SAP-Kunden.

Mehr Effizienz durch verbesserte Lösung

Anders die Zahlen zum jüngsten Customer-Connection-Zyklus der Arbeitsgruppe. Hier stimmten die User für 40 Verbesserungsvorschläge, insgesamt wurden 73 Vorschläge geäußert. Als besonders wichtig erachteten die Anwender die Möglichkeit, Kommentare bei der Produktklassifizierung hinzufügen zu können. „Das suggerieren zumindest die Zahlen", sagt Ann-Katrin Fehrenbach. Ihr Sprecherkollege erklärt aber auch: „Letzten Endes schaut jeder mit seiner eigenen Brille auf eine Verbesserung." Für sein Unternehmen seien z. B. ganz konkret die Verdichtungsregeln auf den Zollerklärungen in den USA wichtig. „Firmen, die Customs Management in den USA nicht einsetzen, lässt das dagegen kalt", beschreibt Mike Bitsch einen Sachverhalt.

21 Vorschläge hat die SAP-Entwicklung aufgegriffen und ihre Lösungen dazu der Arbeitsgruppe vorgestellt. Unter den umgesetzten Verbesserungen ist auch ein Produktkatalog aller importierten Waren über einen bestimmten Zeitraum. Bei Mike Bitsch rennt SAP mit dieser Funktion offene Türen ein. „Bislang mussten wir solche Informationen manuell heraussuchen." Die Neuentwicklung bedeutet für ihn und seine Kollegen deshalb eine echte Arbeitserleichterung im Tagesgeschäft. „Die Zeiteinsparung durch solche neuen Features summiert sich schnell und führt zu deutlichen Effizienzgewinnen."

Chargenbezogene Präferenz als größter „Pain Point"

Mit den bislang erreichten Verbesserungen gibt sich das Sprecherteam jedoch nicht zufrieden. In Zukunft will es insbesondere auch solche User in den Optimierungsprozess einbinden, die sich bislang noch nicht am Customer-Connection-Programm beteiligt haben. Zu ihrem Amtsantritt im Mai 2013 haben Ann-Katrin Fehrenbach und Mike Bitsch deshalb eine Bestandsaufnahme durchgeführt. „Wir wollten von unseren Mitgliedern wissen, seit wann sie GTS nutzen, welches Release und welche Services im Einsatz sind", sagt Mike Bitsch.

Im Rahmen der Umfrage wurde auch nach den „Pain Points" gefragt. Die meisten der 110 Nennungen von den Teilnehmern entfielen auf den Bereich Risk Management. „Das größte Manko besteht offenbar darin, dass eine chargenbezogene Präferenz nicht möglich ist. Häufiger wurden auch der OSS-Support, das fehlende Reporting, die System- und Anwenderdokumentation und die nicht ausreichende Standardfunktionalität der Klassifizierung bzw. Tarifierung genannt", fasst Ann-Katrin Fehrenbach die Ergebnisse zusammen.

Mehr Anwender aus dem Fachbereich erwünscht

Auch die „Pain Points" sollen am Ende in den Optimierungsprozess von SAP GTS einfließen. „Wir diskutieren die Punkte innerhalb der Gruppe und suchen gemeinsam die wichtigsten Themen heraus", sagt Mike Bitsch. „Zusätzlich haben wir die Liste zur Analyse an unsere SAP-Ansprechpartner weitergeleitet." Das Führungsduo habe einen guten Kontakt zur SAP-Entwicklung und ist zuversichtlich, bald erste Ergebnisse präsentieren zu können. Gleichzeitig wünscht es sich, dass noch mehr GTS-Anwender aus dem Fachbereich am Customer-Connection-Programm teilnehmen. „Sie arbeiten täglich mit GTS und es sind ihre Anforderungen, denen die Lösung entsprechen muss", sagt Ann-Katrin Fehrenbach.

Für dieses Jahr würde das Sprecherteam gerne eine Session zum Thema Risk Management ins Auge fassen. Noch muss das Thema allerdings von allen beteiligten Parteien abgesegnet werden. Auch bei diesem Projekt ist das Feedback der Anwender ausdrücklich erwünscht. Auf die Frage, warum sich die GTS-User in der Arbeitsgruppe engagieren sollten, antwortet Mike Bitsch mit einem Schmunzeln: „Schon allein wegen des netten Sprecherteams." Um dann zu konkretisieren: „Wir wollen Verbesserungen auf den Weg bringen, die sich ganz konkret am Bedarf der User orientieren. Deshalb ist der Input aus dem Fachbereich ganz essenziell für unsere Gruppe." ●

„Im Außenhandel muss man immer damit rechnen, dass die Zollbehörden kurzfristig Änderungen mitteilen. Diese Neuerungen schnell und korrekt umzusetzen, ist eine große Herausforderung."

Ann-Katrin Fehrenbach,
Sprecherin der DSAG-Arbeitsgruppe GTS

MIT SAP ERP NACH INDIEN

FLIEGENDER ELEFANT TRIFFT „GEWICHTIGES“ ERP-SYSTEM

Ein US-amerikanisches SAP-ERP-System mit einem europäischen Team in Indien einzuführen … mehr Globalisierung geht eigentlich nicht. Dabei wurden bei der West Pharmaceutical Services, Inc. nicht nur Telefonkonferenzen über zehn Zeitzonen und das komplexe indische Steuer- und Finanzsystem gemeistert. Es wurde auch ein wichtiger Schritt auf dem Weg der Optimierung der weltweiten Supply Chain des multinationalen Unternehmens zurückgelegt.

Thomas Kircher, blaupause-Redaktion

Indien ist mit über 1,2 Milliarden Einwohnern nach der Volksrepublik China das bevölkerungsreichste Land dieser Erde und eines der faszinierendsten obendrein. Maharadschas, heilige Kühe, Elefanten und ein berauschender Reichtum an Farben gehören zu den Klischees, die gerne mit dem siebtgrößten Staat weltweit in Verbindung gebracht werden. Es ist aber auch ein Land, das zunehmend eine größere Rolle in der Weltwirtschaft spielt und damit als Standort für ausländische Unternehmen an Bedeutung gewinnt.

WEST PHARMACEUTICAL SERVICES, INC.

Die Firma West entwickelt, produziert und vertreibt weltweit ***Primär- und Sekundärpackmittel*** *sowie* ***Applikationssysteme*** *für die* ***Pharma- und Biotechnologieindustrie****. 2013 erzielte das Unternehmen einen Umsatz von* ***1,4 Mrd. Dollar****.*

www.westpharma.com

Zu denen, die sich in Indien in einem Werk engagieren, gehört auch West Pharmaceutical Services, Inc. Der multinationale US-Konzern entwickelt, produziert und vertreibt weltweit Primär- und Sekundärpackmittel sowie Applikationssysteme für die pharmazeutische Industrie. West entschied sich für den Standort Sri City in einer speziellen Wirtschaftszone im Süden Indiens. Unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten ideal, in manch anderer Hinsicht in der ersten Zeit des Engagements eher herausfordernd. Das galt z. B. für die Implementierung der SAP-ERP-Lösung mit den Bereichen Controlling, Finanzwirtschaft, Vertrieb, Materialwirtschaft, Produktionsplanung und -steuerung, dem Qualitätsmanagement sowie der SAP Country Version India (SAP CIN) für die gesetzlichen Anforderungen. „Das Werk war noch im Bau, als wir das SAP-Projekt starteten. Folglich fanden die Meetings zunächst im Hotel statt. Das wiederum lag mangels ausgebauter Infrastruktur ca. zwei Stunden vom Unternehmensstandort entfernt. Temperaturen von teilweise 50 Grad Celsius machten den Transfer zwischen Baustelle und Hotel schon rein physisch zu einem Erlebnis“, beschreibt Dr. Stephan Luenskens, Director SAP Center of Excellence, die äußeren Gegebenheiten bei dem Projekt.

Das Projektteam entschied sich für „Flying Elephant“ als internen Projektnamen. Der Elefant als indisches Nationalsymbol und Inbegriff von Kraft und Weisheit machte für Dr. Luenskens noch aus anderen Gründen Sinn. „Er kann auch gut als Synonym für ‚ein dickes, schweres Projekt‘ gesehen werden, wie es eine ERP-Einführung mit all ihren Randbedingungen nun mal ist.“

Amerikanisches System – europäisches Team

Ursprünglich war geplant, das Werk in Indien in die bestehende SAP-Landschaft von West für Europa und Asien zu integrieren, da es organisatorisch zur Region Asien gehört. Aus strategischen Gründen und dem Wunsch nach Konsolidierung und Harmonisierung geschuldet, wurde beschlossen, die US-amerikanische SAP-Landschaft als zukünftiges Zielsystem für Indien einzusetzen. Federführend beim Projekt war jedoch das europäische SAP-Team. Nicht nur, weil es rein geografisch für Asien zuständig ist, sondern hauptsächlich, weil die Mitarbeiter mit den Produktions- und logistischen Prozessen aus der Niederlassung in Singapur vertraut waren, die auch in Indien umgesetzt werden sollten. „In manchen Dingen war das amerikanische SAP-System schon deutlich anders ausgerichtet im Vergleich zu unserem europäischen. Im Grunde haben wir nichts anderes gemacht wie jeder Berater, der die Geschäftsprozesse in einem System anpasst, das er ja in der Regel vorher auch nicht kennt“, erläutert Dr. Luenskens.

Es war im wahrsten Sinne des Wortes ein weltumspannendes Projekt, was hauptsächlich den wöchentlichen Statusmeetings über insgesamt zehn Zeitzonen geschuldet war. Glücklicherweise waren direkt nur Mitarbeiter aus den drei Zeitzonen Amerika, Europa und Indien betroffen, die zusammengebracht werden mussten. „Die Kollegen sind zu den Terminen einfach etwas länger im Büro geblieben und dafür am nächsten Morgen später gekommen. Die amerikanischen Teammitglieder hatten das schwerste Los, da sie sich auch mal für drei

Uhr morgens den Wecker stellen und von zu Hause aus einwählen mussten“, so der SAP-Verantwortliche bei West.

Komplexes Steuer- und Finanzsystem gemeistert

Bei Meetings unter solchen erschwerten Bedingungen ist es wichtig, zu entscheiden, was wirklich relevant ist. „Wir haben ein Global-Governance-Team, das mit Hochdruck daran arbeitet, Prozesse und Datenstrukturen zu harmonisieren. In einem Projekt wie diesem kann man alle dafür prinzipiell richtigen Überlegungen aber nicht umsetzen. Vielmehr muss man auf Gegebenheiten zurückgreifen, die dann vielleicht nur mittelfristig Bestand haben“, beschreibt Dr. Stephan Luenskens eine konkrete Situation. Da gibt es wichtigere Aufgaben, die gemeistert werden müssen. Wie z. B. das überaus komplexe indische Steuer- und Finanzsystem. Bei jeder Warenbewegung müssen extrem viele Buchungen durchgeführt werden und alles ist zu dokumentieren und an die lokalen Behörden zu kommunizieren. Hinzu kommt, dass die entsprechenden Regelungen von Bundesstaat zu Bundesstaat unterschiedlich sind. Also hat im Extremfall die Gemeinde, in der das Unternehmen ansässig ist, noch ganz eigene Vorstellungen, wie ein entsprechendes Dokument auszusehen hat. Außerdem gelten für die spezielle Wirtschaftszone besondere steuerliche Vergünstigungen für den Handel innerhalb dieser Zone und wieder andere Regeln für den Handel in den Bundesstaat hinein oder über dessen Grenzen hinweg. All dies spiegelt sich in einer jeweils unterschiedlichen Art und Weise der Dokumentation wider.

Ohne Country-Version India kein IT-Projekt

Die entsprechenden Formulare wurden mit Hilfe des indischen Finance Managers von West in Eigenregie an die geforderten Gegebenheiten angepasst. Die SAP Country-Version für Indien (SAP CIN) war dabei extrem hilfreich, da hier schon viele der benötigten Prozesse voreingestellt sind. „Das ist eine absolute Notwendigkeit, ohne diese Country-Version braucht man gar nicht erst versuchen, ein IT-Projekt in Indien umzusetzen“, ist Dr. Luenskens überzeugt. West hat es nicht nur versucht, sondern erfolgreich gemeistert. →

→ *Im Werk der West Pharmaceutical Services, Inc. im indischen Sri City werden Primär- und Sekundärpackmittel sowie Applikationssysteme für die pharmazeutische Industrie hergestellt.*

Damit wurde ein weiterer Schritt auf dem Weg der Globalisierung und der Optimierung der gesamten weltweiten Supply Chain von West Pharmaceutical Services, Inc. zurückgelegt.

Die angestrebte Transparenz über alle Prozesse hinweg muss sich verständlicherweise erst noch herausbilden. Supply Network Planning und Demand Planning sind aktuell an der Reihe, die Schnittstellen ins SAP NetWeaver Business Warehouse und ins SAP Advanced Planning and Optimization werden nach und nach ausgeprägt. Am Ende wollen der Director SAP Center of Excellence und sein Team von der globalen Ebene auf die West-Pharma-Welt schauen und sämtliche Produktionsstandorte inklusive Indien mit all ihren relevanten Daten abrufen können. „In zwei bis drei Jahren sind wir dann auch in der Lage, anhand der gespeicherten Daten von Tag eins an komplette Produktionsentwicklungen und Trends abzulesen und aufzuzeigen sowie auf dieser Basis bei Bedarf dann die entsprechenden Prozesse zu optimieren“, formuliert Dr. Stephan Luenskens seine Erwartungen an die nahe Zukunft.

„Die SAP-Country-Version für Indien ist eine absolute Notwendigkeit. Ohne diese braucht man gar nicht erst versuchen, ein IT-Projekt in Indien umzusetzen.“

Dr. Stephan Luenskens, Director SAP Center of Excellence bei West Pharmaceutical Services, Inc.

Neuer Weg zum gleichen Ziel

Vom eigentlichen Ziel einer Prozess- und Datenharmonisierung inklusive der Konsolidierung der Werke auf dem amerikanischen System ist West nach wie vor überzeugt. Nur der Weg dorthin ist mittlerweile ein anderer. „Ursprünglich dachten wir, wir machen ein tatsächliches Welt-Reengineering, kommen dann zum neuen Template und migrieren Werk für Werk auf das amerikanische IT-System. Wenn wir das aus heutiger Sicht tun würden, wären wir noch viele Jahre beschäftigt, was sehr viel Geld kosten und viel Unruhe in die Organisation bringen würde“, erläutert Dr. Luenskens den Grund für die Kehrtwende in der Planung.

Daher könnte ein anderer Ansatz greifen: „Auf Basis einer Analyse des SAP-System-Landscape-Optimization-Teams überdenken wir aktuell die Möglichkeiten, um die Systeme technisch zusammenzuführen, bzw. loten aus, welche vorgelagerten Aktivitäten für einen System-Merger noch erwogen werden müssten. Dann liegt die Kunden- oder Lieferantenreklamation z. B. auf einem einheitlichen IT-System, in dem alle Werke abgebildet sind. Und alle Daten sind griffbereit, egal ob Kunden, Materialien, Chargen etc. Damit erreichen wir sozusagen als Nebeneffekt der technischen Zusammenführung eine einheitliche Kundenreklamation, ohne Prozesse in der Logistik oder Produktion harmonisieren zu müssen“, bringt Experte Luenskens einen Vorteil auf den Punkt. Und er denkt gleich weiter. „Noch haben wir verschiedene Nummernkreise für die Kunden in Europa mit fünfstelligen und für die in USA mit siebenstelligen Nummern. Vielleicht stellen wir generell einfach auf achtstellige Nummern um, dann ist auch das Problem gelöst.“

Werk in der Findungsphase

Seit Juni 2014 ist das SAP-ERP-System von West in Indien live. Die Datenbestände sind sauber und die Buchhaltung funktioniert, lautet die erste Erfolgsmeldung. Dennoch durchläuft das Werk in Bezug auf das neue IT-System aktuell noch eine Art Findungsphase. „Hier muss erst einmal Schwung reinkommen“, blickt Dr. Luenskens nach vorn. „Und bezüglich des zu erwartenden Umsatzes wird die Zeit für uns arbeiten. Zu Beginn wird das Werk noch etwas im Schatten der etablierten Standorte stehen. Schon bald kann aber davon ausgegangen werden, dass es sich zu einem weiteren wichtigen Werk von West entwickeln wird.“ So ist es halt mit einem indischen Elefanten. Es dauert etwas, bis er sich in Bewegung gesetzt hat, aber dann kann ihn so gut wie nichts mehr aufhalten. ●

SAP CRM BEI CLAAS

PARTNERSCHAFTLICHER VERTRIEB BRINGT REICHE ERNTE

Die zunehmende Technisierung in der Landwirtschaft fordert Maschinenhersteller und Landwirte gleichermaßen. Wer in diesem Umfeld die Ernte einfahren will, braucht ein ausgereiftes Kundenbeziehungsmanagement. Der Landmaschinenproduzent CLAAS hat dafür seine Vertriebspartner mit ins Boot geholt und teilt sich mit diesen eine Kundendatenbank auf Basis von SAP CRM.

⊙ *Thomas Kircher, blaupause-Redaktion*

Die Landwirtschaft von heute hat mit „Ackerbau und Viehzucht" der vergangenen Jahrhunderte nicht mehr viel gemein. Die Landwirte sind mittelständische Unternehmer und denken in Prozessen und Prozesskosten. Zudem muss die Herkunft der Lebensmittel nachvollziehbar sein, sozusagen von der Ähre bis zum Brot. Daraus ergeben sich Dokumentationspflichten für die Feldbearbeitung der Landwirte, die dazu führen, dass die IT für die Bauern einen immer größeren Raum einnimmt. Das gilt für die landwirtschaftlichen Erntemaschinen selbst wie auch für die Steuerungsfähigkeit der Ernteabläufe.

Für einen Landmaschinenhersteller wie CLAAS bedeutet das, neben den Produkten auch den Vertrieb inklusive Services und die unterstützenden IT-Systeme ständig weiterzuentwickeln. Denn der professionelle Landwirt will auch professionell betreut werden. „Das heißt, unsere Kundenansprache wird immer wichtiger, um die entsprechenden Maschinen auf die jeweilige Unternehmensstruktur und die konkreten Bedürfnisse der bestehenden und potenziellen Kunden abstimmen zu können", erläutert Robert von Keudell, Leiter der Händlernetzentwicklung Deutschland bei der CLAAS Vertriebsgesellschaft mbH.

Eine Datenbasis mit den Händlern

Um diesen Weg der Kundenbetreuung gehen zu können, hat CLAAS ein starkes Vertriebspartnernetz aufgebaut. „In einem dreistufigen Vertrieb von Hersteller, Länderorganisation und Händler besitzt CLAAS mit einer einheitlichen Kundendatenbank ein Alleinstellungsmerkmal. Diese ist für eine gemeinsame und abgestimmte Kundenansprache ein Muss", präzisiert Robert von Keudell. Daraus ergab sich die Anforderung an das CRM-Sys-

→

CLAAS

Der Landtechnik-Hersteller CLAAS ist im westfälischen Harsewinkel beheimatet und belegt ***internationale Spitzenplätze*** *in der* ***weltweiten Agrartechnik****. Landwirtschaftliche Informationstechnologie gehört ebenfalls zur Produktpalette. Das Unternehmen beschäftigt rund* ***11.000 Mitarbeiter*** *weltweit und erzielte im Geschäftsjahr 2014 einen* ***Umsatz von 3,8 Milliarden Euro.***

www.claas.de

„Nur wer bei einem IT-Projekt neben den Prozessen auch gleichzeitig seine Arbeitsweise verändert, wird die Ernte einfahren."

Robert von Keudell,
Leiter der Händlernetzentwicklung
Deutschland bei der
CLAAS Vertriebsgesellschaft mbH

tem, sowohl auf Hersteller- als auch auf Händlerseite gemeinsam auf einer einheitlichen Datenbasis arbeiten zu können. So ist es CLAAS möglich, gewisse Daten zwischen rechtlich selbstständigen Organisationen zu synchronisieren und sichtbar zu machen. Der Ansatz wurde auf Basis von SAP CRM umgesetzt, ergänzt durch Eigenentwicklungen für Maschinenkonfigurationen, das Reporting und einen sogenannten Connector für alle multimedialen Vertriebsinformationen wie Filme, Argumentationen, Prospekte und Preislisten. So gibt es heute einen (fast) durchgängigen Ablauf, um den Vertriebsprozess und das komplette Dialogmarketing zu unterstützen. Die Lösung wird als VIA (VertriebsInformations-Assistent, lateinisch: „Weg") bezeichnet.

Symbiose zwischen Prozess und Lösung

Der Weg bis dahin war nicht so ganz einfach. „Es ist immer ein Spagat, weil man einen aktuellen Vertriebsprozess hat, der läuft. Soll man den beibehalten oder verbessern und mit dem optimierten weitermachen?", beschreibt Robert von Keudell die Zwickmühle. Gerade die zweite Alternative bringt dann bei der Einführung große Change-Management-Herausforderungen mit sich. „Davon müssen sowohl die eigenen Mitarbeiter als auch die der angebundenen Händler überzeugt und auf dem Weg mitgenommen werden. Das ist ein langer Prozess", weiß der Leiter der Händlernetzentwicklung. Es gilt, eine Symbiose herzustellen zwischen dem optimalen Vertriebsprozess, der häufig so noch gar nicht gelebt wird, und den entsprechenden Tools, die den Ablauf unterstützen sollen. „Da kommt man nicht immer zum gleichen Ergebnis wie SAP, aber diese Auseinandersetzung ist wichtig, um letztlich eine Entscheidung treffen zu können, die eine optimale Lösung für den Vertriebsprozess darstellt", erläutert Robert von Keudell.

Der Tablet-Computer als Brücke

Wenn die Kundendaten das Herz sind, ist die Potenzialanalyse von CLAAS die Lunge des Systems. „Auf dieser Grundlage, ergänzt durch Kartendarstellungen, führen wir die Zielgespräche mit den Vertriebspartnern und Marktbearbeitungsgespräche mit den Verkäufern und leiten daraus individuelle Marketingaktionen ab. Zum Beispiel für Mischbetriebe mit weniger als 40 Milchkühen oder Ackerbaubetriebe bis 50 Hektar Fläche", konkretisiert Robert von Keudell. Diese werden aus dem „Vertriebsinformationsassistenten" selektiert und dann von zentraler Stelle aus per Post oder Telefon kontaktiert. Ist der potenzielle Kunde interessiert, stehen seine Informationen Sekunden später im CRM-System und der zuständige Verkäufer kann sich auf den Weg machen, ausgerüstet mit dem Connector-Tool auf dem Tablet-Computer. „Wir haben die Erfahrung gemacht, dass der aufgeklappte Laptop eines Vertriebsmitarbeiters beim Kundenbesuch wie eine Wand wirken kann, das Tablet dagegen eher als eine Brücke empfunden wird. Lassen sich die Tablets doch einfach bedienen, was sie auch für Verkäufer, die eine geringe Affinität zu modernen elektronischen Medien haben, zu einer gern eingesetzten Plattform macht. Außerdem kommt eine professionelle multimediale Präsentation und Konfiguration auf einem iPad bei den Kunden gut an", ergänzt Robert von Keudell Erfahrungen aus dem Vertrieb.

Prozessorientierter denken

Die offensichtliche Begeisterung bestätigt den ersten Teil einer weiteren Aussage von Robert von Keudell: „Der Vertrieb besteht zu 50 Prozent aus Emotion und 50 Prozent Struktur, Abläufen und Technik." Bezüglich der zweiten 50 Prozent wird ihm im Vertrieb jedoch noch zu wenig prozessorientiert gedacht. Lassen sich doch Prozesskosten nur dann reduzieren, wenn auch in diesem Bereich über Unternehmensgrenzen hinweg systematisch und strukturiert gearbeitet wird. Das ist ein Weg, den CLAAS konsequent beschreitet. „Auf Basis der CRM-Daten führen wir mit unseren Verkäufern zweimal im Jahr Marktbearbeitungsgespräche. Da geht es darum, welche Kunden und Zielgruppen der Einzelne mit welchen Kampagnen ansprechen

→ *Montagelinie Traktorkabinen bei CLAAS.*

→ *CLAAS belegt internationale Spitzenplätze in der Agrartechnik.*

möchte", ergänzt Robert von Keudell. Außerdem findet ein systematisches Vertriebscontrolling statt, bei dem sozusagen zu jedem Zeitpunkt exakt nachvollzogen werden kann, wie viele Endverkäufe, Angebote, Interessentenkontakte und sonstige Aktivitäten auf jeder Ebene stattgefunden haben. Auf dieser Grundlage lässt sich dann genau feststellen, wo eventuell nachgesteuert werden muss. Beim Datenaustausch hat CLAAS aber auch selbst Grenzen gesetzt. „Die Einkaufskalkulationen unserer Händler können wir bis auf den letzten Cent nachvollziehen. Ihre Verkaufskalkulationen hingegen sehen wir nicht, wenn die Händler sie nicht explizit im System freigeben", so Robert von Keudell.

Enges Verhältnis zu den Vertriebspartnern

Dass die Händler in das CRM-System direkt eingebunden sind, ist eine logische Konsequenz der Marktbearbeitungsstrategie von CLAAS. „Man kann nur dann optimal zusammenarbeiten, wenn alle Beteiligten wissen, wie der Stand des Verkaufsprojekts, der Beratung etc. ist", erläutert Robert von Keudell. CLAAS pflegt ein enges Verhältnis zu seinen Vertriebspartnern und unterstützt sie intensiv im Bereich der Präsentation und beim Produktmanagement. Das Miteinander basiert auf großer Offenheit, Transparenz und intensiver Zusammenarbeit. Die Bedeutung des Händlers geht jedoch weit über die des Datenlieferanten hinaus. „Adressen bekomme ich heute sehr schnell. Ich weiß auch, wo die Königin von England wohnt. Einen Termin bekomme ich bei Ihrer Majestät aber trotzdem nicht, weil ich die Beziehung nicht habe", gibt Robert von Keudell ein anschauliches Beispiel. Das heißt, der Händler bringt seine Beziehungen ein und der Landmaschinen-Hersteller im Gegenzug ein integriertes CRM-System, auf dem man gemeinsam arbeitet. Das ist kostengünstiger, als wenn jeder Partner ein eigenes System entwickeln und einführen würde.

Automatisch Besprechungsgrundlagen generieren

Die Lösung dient auch als Wissensspeicher von Informationen aus den verschiedensten Quellen, etwa aus Statistikämtern. Dahinter steht das Ziel, in einer möglichst genauen Potenzialanalyse einen regionalen Markt bis auf Gemeindeebene abzubilden. Diese Daten werden mit den Vertriebsgebieten von CLAAS verknüpft und können bis auf Händlerverkäufergebiete runtergebrochen werden. Auf eine Kartendarstellung übertragen, lassen sich getätigte Verkäufe und die aktuelle „Maschinenpopulation" mit den einzelnen Kunden jeder Größe oder Zielgruppe verbinden. Der Maschinenpark der Kunden wird durch ein Angebotstool gepflegt. Wird dann z. B. festgestellt, dass ein Kunde vor sechs Jahren einen Mähdrescher gekauft hat, kann proaktiv ein Tauschgeschäft mit einem neuen Produkt angeregt werden. „Damit erzeugen wir automatisch Besprechungsgrundlagen für Verkäufer und Vertriebspartner, um für einzelne Kunden oder ganze Regionen spezifische Maßnahmen zu entwickeln", fasst Robert von Keudell einen der Nutzen des Systems zusammen.

IT-Prozesse und Arbeitsweise verändern

Doch der Leiter der Händlernetzentwicklung ist auch davon überzeugt, dass letztlich nicht die eingesetzten IT-Systeme den Unterschied machen. „Ein CRM-System professionell einzuführen, nimmt etwa drei Jahre in Anspruch, bis alles richtig läuft. Das Entscheidende dabei sind jedoch die internen Unterstützungs- und Beratungsleistungen. Wer dazu nicht in der Lage oder willens ist, kann aus meiner Erfahrung heraus kein gutes Projekt realisieren bzw. nicht die erwarteten Ergebnisse erreichen", ist Robert von Keudell überzeugt. Und er schließt mit der Einschätzung, dass ein Mehrwert nur dann entstehen kann, wenn alle Prozesse sowie die eigene Arbeitsweise und die der involvierten Partner systematisch weiterentwickelt werden. „Ein derartiges System kann man nicht einführen, indem man ein Log-in oder ein Passwort über den Tisch reicht. Nur wer bei einem Projekt neben den IT-Prozessen auch gleichzeitig seine Arbeitsweise verändert, wird die Ernte einfahren." Der Erfolg gibt CLAAS recht und mit dem Konzept stärkt das Unternehmen sowohl seine eigene Position als wichtiger Partner im Bereich der Agrartechnik als auch die seiner Vertriebspartner und Kunden. ●

DSAG/SAP-Vertriebsleiter-Forum

Einmal jährlich veranstalten die DSAG und SAP in Walldorf ein Vertriebsleiter-Forum für Deutschland, Österreich und die Schweiz. Bei der fünften Veranstaltung trafen sich im Oktober 2014 über 20 Vertriebsleiter von namhaften Unternehmen aus den unterschiedlichsten Branchen zum fachspezifischen Informations- und Erfahrungsaustausch – auch über die reinen IT-Themen hinaus. Das nächste Treffen in 2015 ist bereits in Planung. Für weitere Informationen registrieren Sie sich bitte unter:
feedback@dsag.de

FERTIGUNG

DAS HENNE-EI-PRINZIP

Eine große Reise in unbekannte Welten, so lässt sich die Situation mit Industrie 4.0 u.a. in der Fertigungsbranche aktuell beschreiben. Nichtsdestotrotz machen sich Unternehmen auf den Weg. Der Arbeitskreis Fertigung will Navigationshilfen geben. Von SAP werden geeignete Tools und Funktionalitäten erwartet.

⊙ *Sarah Meixner, blaupause-Redaktion*

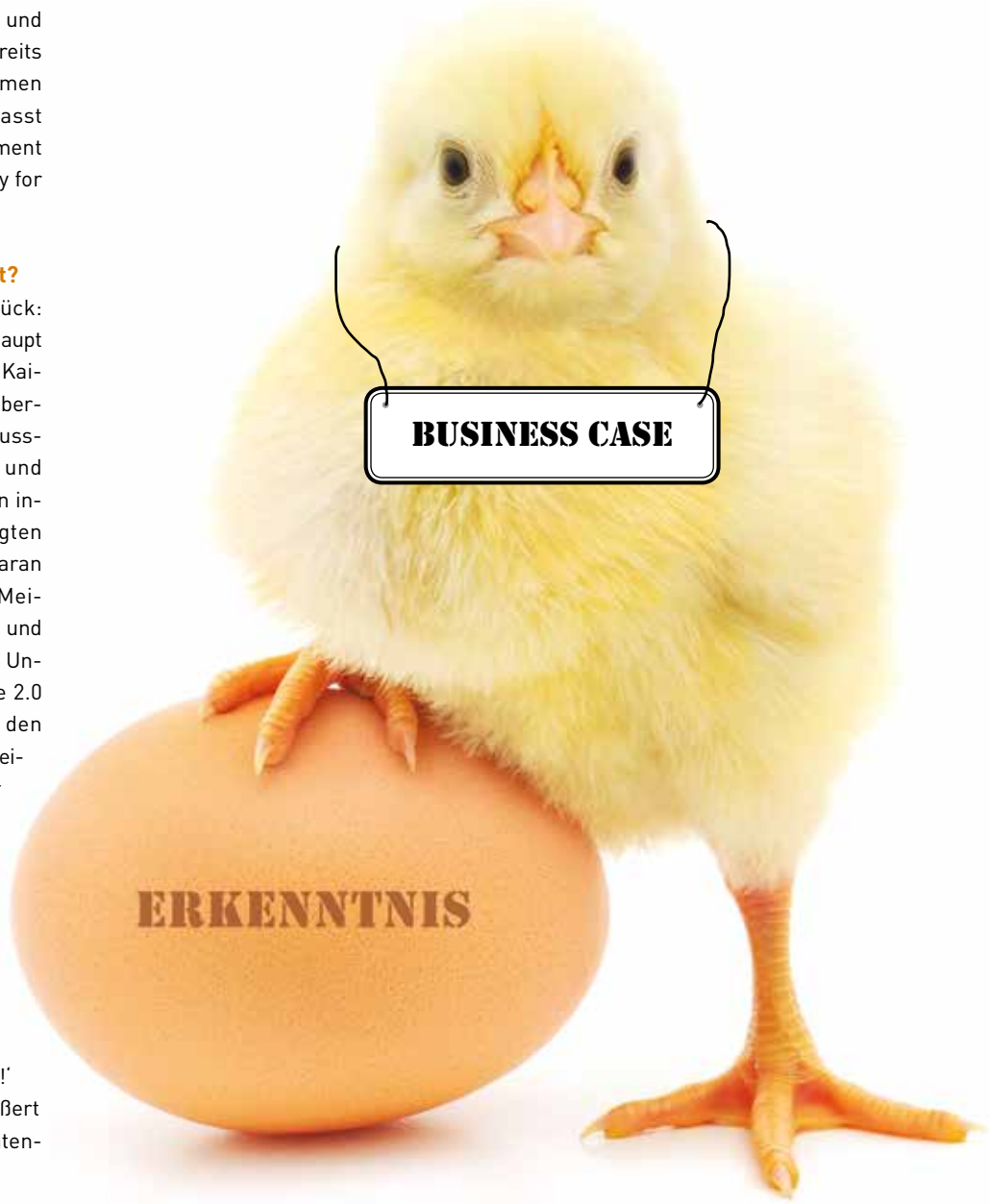
Industrie 4.0 ist als Chance gesehen riesengroß – als Herausforderung aber auch. „Denn dafür müssen die Unternehmen ihre IT fit machen, und zwar bis runter in die unterste Ebene der Prozesslandschaft. Ein simples Aufhübschen hilft da nicht viel", sagt Prof. Dr. Kai-Oliver Schocke, stellvertretender Arbeitskreissprecher Fertigung bei der DSAG. „Die Stückfertigung und die Automobil-Branche sind mit Just-in-time- (JiT) und Just-in-sequence-Fertigungen (JiS) bereits gut aufgestellt. Viele andere Unternehmen sind aber noch lange nicht so weit", fasst der Professor für Produktionsmanagement und Logistik an der Frankfurt University for Applied Sciences zusammen.

Ist die Fertigungsbranche bereit?

Doch zunächst einen Schritt zurück: Ist die deutsche Fertigungsbranche überhaupt schon bereit für Industrie 4.0? Prof. Dr. Kai-Oliver Schocke ist von zwei Dingen fest überzeugt: Erstens, Industrie 4.0 ist ein Muss-Thema, um Schnelligkeit, Flexibilität und Wirtschaftlichkeit wieder zu Top-Themen innerhalb Europas und der hier gefertigten Produkte zu machen – niemand wird daran vorbeikommen. Zweitens sind seiner Meinung nach, von den wenigen Champions und Early Adopters abgesehen, die meisten Unternehmen gerade einmal bei Industrie 2.0 angekommen. Hier sieht er vor allem den Mittelstand, dessen Management, Mitarbeiter und Prozesse noch nicht bereit dafür sind: weder IT-seitig noch im Kopf.

Angst nehmen vor Änderungen

Diese Baustelle führt Prof. Schocke auch zurück auf viel zu selten stattfindende Mitarbeiter-Fortbildungen und -Schulungen: „Ein ‚Das haben wir aber schon immer so gemacht!' wird in Zukunft nicht mehr reichen", äußert er sich besorgt. „Mitarbeiter müssen intensiv geschult werden, denn vor allem in Produktion und Logistik herrscht oft ein dramatisch geringer Kenntnisstand." Ein umfassendes Change Management einzuführen, um alle Mitarbeiter rechtzeitig abzuholen und so auch die Angst vor Arbeitsplatzverlust zu nehmen, wäre für ihn ein logischer nächster Schritt. „Mitarbeiter wissen oft nicht, warum jetzt Maschinen miteinander kommunizieren sollen", so Prof. Schocke. „Man muss heute ausführlich erklären, warum sich Maschinen im Rahmen von Industrie 4.0 irgend-



wann selbst organisieren. Damit jeder im Unternehmen versteht, dass künftig sofort und automatisch nachproduziert wird, wenn ein Produkt nicht mehr verfügbar ist."

Wer wartet, wer startet?

Dreh- und Angelpunkt in der Industrie-4.0-Diskussion ist logischerweise das Business-Potenzial. „Ohne Mehrwert wird kein Unternehmen den Industrie-4.0-Aufwand betreiben, egal ob es Kurbelwellen oder Lebensmittel produziert", das bestätigt auch Volker Stockrahm, Sprecher des Arbeitskreises Fertigung bei der DSAG.

Losgröße 1, Predictive Analysis, Machine-to-Maschine-Communication: Alles hell leuchtende Sterne am Industrie-4.0-Himmel. „Um dort hinzukommen, müssen wir erst einmal das Kerngeschäft fit machen, was viel Fingerspitzengefühl bei den Veränderungsprozessen und auch bei der Einführung zeitgemäßer IT-Lösungen erfordert. Und diese sind heute noch nicht zwingend mit der notwendigen Marktreife vorhanden", bedauert Volker Stockrahm. Nur wenn standortübergreifend harmonisierte Stamm- und Bewegungsdaten sowie vereinheitlichte bzw. standardisierte Planungs-, Steuerungs-, Mess- und Qualitätsmanagementdaten verfügbar sind, sind diese so auswertbar und so nutzbar, dass „das SAP-System von Standort A eigenständig mit dem SAP-System am Standort B spricht, und der Mensch die Maschine nur noch mit Daten füttert."

Die Macht der Daten

Daten, sie sind das Herzstück in dieser Diskussion: Die Macht der Daten schlägt überall durch, vor allem unter dem Begriff Big Data: „Das ist der große Hebel, der einen neuen Zyklus beginnen lässt und der übergreifende, nachfragegetriebene Produktions- und Logistiknetzwerke zur Folge haben wird", ist der Arbeitskreis-Sprecher überzeugt. Nur so lässt sich in Zukunft der Kundenbedarf über die gesamte Lieferkette betrachten, mit demselben Kenntnisstand für alle Teilnehmer: Ist noch ausreichend Material am Lager? Wo und warum entstehen Kapazitätsengpässe? Wissen die Zulieferer Bescheid? Welche realistischen Liefertermine können den Kunden zugesagt werden?

Sieht man genauer hin, arbeiten ein paar Fertigungsunternehmen schon mit Industrie-4.0-Komponenten – ohne viel Aufhebens darum zu machen. Ein bayerischer Mittelständler, der auf die Produktion von Abflüssen spezialisiert ist, setzt schon länger auf ein gut funktionierendes Lean Management: Eine Stunde nach Auftragseingang startet die Herstellung – sehr zur Freude der Kunden. „Es hat sich herausgestellt, dass die Mitarbeiter unter dem Strich so viel gleichmäßiger arbeiten und der Leerlauf fast gegen null tendiert", erklärt Prof. Schocke die veränderte Situation.

Was bietet SAP?

Als ausbaufähig bezeichnen beide Fertigungs-Experten das aktuelle SAP-Angebot für Industrie 4.0. Nehmen wir das Beispiel Supply Chain Management (SCM): Im Moment stehen in diesem System die bekannten klassischen und erprobten Planungsfunktionalitäten parat. Inzwischen ist die verwendete Technologie den neuen Markt- und Kundenanforderungen aber nicht mehr in allen Fällen gewachsen. „Was wir brauchen, ist eine echte und dynamische Supply-Chain-Steuerung, die alle Daten zusammenbringt.

→

ARBEITSKREIS FERTIGUNG UND INDUSTRIE 4.0

Der Arbeitskreis Fertigung ist derzeit in einer ***Aktivierungsphase****. Die Mitglieder diskutieren über das Thema und arbeiten in kleineren Ausschüssen weiter an den Einzelthemen. Im Arbeitskreis wird der Spagat zwischen dem* ***Innovations-Push*** *seitens SAP sowie den* ***Anforderungen*** *der im Arbeitskreis aktiven Unternehmen durch anwendungsnahe* ***Vorträge*** *und lebhaften* ***Informationsaustausch*** *gemeistert.*

www.dsag.de/ak/fertigung

Anzeige

CIDEON

efficient engineering.

Umfangreiches Lösungs- und Serviceportfolio für SAP PLM:

- CAD Direktintegrationen für SAP PLM mit Unterstützung von Multi-CAD Umgebungen (MCAD und ECAD)
- Produkte für SAP PLM, u. a. Konvertierung, Aufbereitung, Ausgabe, CAD Collaboration
- Add-Ons für die Optimierung der Daten- und Prozessqualität
- Prozess- und Produktberatung, Wartung & Support

www.cideon-software.de

SAP Partner

PROZESSBERATUNG | ENGINEERING-SOFTWARE | IMPLEMENTIERUNG | GLOBAL SUPPORT

CIDEON

FRIEDHELM LOH GROUP

E-BOOK ZU INDUSTRIE 4.0

Am Puls der Zeit positioniert sich die DSAG mit dem E-Book „DSAG im Dialog: Von Industrie 4.0 bis Internet der Dinge: Standpunkte, Herausforderungen, Potenziale". Beiträge und Stimmen aus den Arbeitskreisen, von Anwendern und Verbänden spiegeln das Know-how der DSAG auf diesem Gebiet wider und zeigen, wie sie sich beim Thema Industrie 4.0 für ihre Mitglieder einsetzt, Wege ebnet und richtungsweisend unterstützt.

www.dsag.de/E-Industrie4.0

Die hierfür notwendigen Technologien und damit auch die Systeme stehen erst seit kurzem zur Verfügung", fasst Volker Stockrahm zusammen. Denn das Produkt SAP Integrated Business Planning (SAP IBP), basierend auf modernen SAP-HANA- und Cloud-Technologien, ermöglicht jetzt die übergreifende Planung und Steuerung komplexer Lieferketten in nahezu Echtzeit. Die Kombination mit Industrie 4.0 lässt ihn hoffen.

Trotzdem ist noch etwas mehr Engagement vonnöten: „Im Moment sieht SAP Industrie 4.0 noch nicht richtig", erklärt Prof. Schocke. Ein Beispiel: Vor allem für die Planung wäre ein neues Tool wichtig, allerdings gibt es anstelle einer schlüsselfertigen und innovativen Lösung jetzt gerade einmal eine einfachere und intuitiver bedienbare Oberfläche, „die von den Tausenden, nicht nutzbaren mitgeschleppten Feldern der letzten Jahre endlich ein paar eliminiert hat." Flexibilität und Schnelligkeit verlangt der Fertigungs-Experte von der IT, sonst sieht es in Zukunft düster aus, auch in puncto ABC-Klassifizierung: „80 Prozent der Aufträge laufen in der Fertigung meist automatisiert ab. Für die 20 Prozent Spezialfälle brauchen wir aber modernere, flexiblere IT-Systeme – andernfalls wird es schwierig mit einem der oberen Treppchen auf dem Industrie-4.0-Thron."

Es gibt viel zu tun

Es gibt viel zu tun in der breit aufgestellten Fertigungsbranche, in der nicht jedes Unternehmen automatisch die modernste IT im Einsatz hat. „Manchmal sind es ganz simple Dinge, die fehlen", erzählt Prof. Schocke. Beispielsweise ein Qualitätsmanagement – etwa bei einem Textilmaschinenhersteller, der seit Jahrzehnten hochwertige Maschinen herstellt und über 80 Prozent Marktanteil hält – und das global. „Hier wird das Wissen vom Kopf des Mitarbeiters A zum Kopf von Mitarbeiter B weitergegeben – weil das schon immer so gemacht wurde." Unternehmen wie diese von Industrie 4.0 zu überzeugen, das wird eventuell mühsam. Ist aber dringend notwendig, denn der Wettbewerb schläft nicht. Und wenn einmal der technologische Anschluss verloren ist, wird es umso schwieriger, wieder Fuß zu fassen.

Eigenregie notwendig

Eine große Reise in derzeit noch zu viele unbekannte Welten, so fasst Volker Stockrahm die Situation zusammen. In puncto Mehrwert sieht er die Unternehmen größtenteils selbst in der Pflicht: „Kunden und Anwender werden viel in Eigenregie entwickeln müssen und das wird zeigen, wie innovativ die einzelnen Firmen im internationalen Wettbewerb tatsächlich noch sind." Für Deutschland als sehr industriegetriebene Nation sieht er eine große Chance – eine Chance, die aber auch Mut erfordert. „In drei bis fünf Jahren können wir ein erstes Fazit ziehen: Haben wir uns getraut und machen wir Made in Germany oder Made in Europe wieder zur Top-Marke? Oder lassen wir anderen den Vortritt? Zum Beispiel den USA, die erfahrungsgemäß etwas risikofreudiger agieren, vor allem im IT-Umfeld?"

Das Fazit lautet: Potenziale aufzeigen, neue Funktionalitäten bereitstellen, aber nicht zu viele Szenarien vorgeben und damit die Kunden begeistern: So erreichen deutsche und europäische Fertiger rechtzeitig und gut ausgestattet die neue Industrie-4.0-Welt. Ohne dass noch lange diskutiert werden muss, ob zuerst die Henne oder das Ei da war – darin sind sich beide Experten einig. ●

Themen im Fokus:
www.dsag.de/go/industrie_4.0

→ *Volker Stockrahm, Sprecher DSAG-Arbeitskreis Fertigung (links), und Prof. Dr. Kai-Oliver Schocke, stellvertretender Sprecher DSAG-Arbeitskreis Fertigung*

INSTANDHALTUNG UND SERVICEMANAGEMENT

STANDARDS UND MUTIGE ANWENDER NOTWENDIG

Instandhaltung und Servicemanagement sind das Schmieröl der Maschinen und Anlagenparks. Bis diese aber komplett auf Industrie-4.0-Level laufen, wird noch viel Zeit vergehen. Denn im Moment hakt es an vielen Stellen, standardisierte Architekturen und normierte Kommunikation sind nur zwei davon. Welche Chancen und Herausforderungen existieren und was den Arbeitskreis Instandhaltung und Servicemanagement zusätzlich antreibt, erzählt das Sprecher-Team Ingo Teschke und Matthias Wobbe.

Das Interview führte Sarah Meixner, blaupause-Redaktion

Wie verändert und beeinflusst Industrie 4.0 die Instandhaltung und das Servicemanagement heute und in den kommenden fünf Jahren?

Matthias Wobbe: Zentrales Thema bei Industrie 4.0 sind die Cyber Physical Systems (CPS). Diese umfassen die Maschinen, die Anlagen, die darauf gefertigten Produkte sowie die vor- und nachgelagerten Logistikketten – und all das wird horizontal und vertikal miteinander vernetzt. Warum tun wir das? Weil wir alle entsprechenden Geschäftsprozesse so optimieren wollen, dass sie sich selbst steuern und vertikal in die betriebswirtschaftlichen und kaufmännischen Systeme integrieren lassen.

Schlüsselt man dieses Gesamtkonstrukt auf und betrachtet allein die Logistikprozesse, dann fällt das Augenmerk sofort auf die technischen Anlagen, die regelmäßig inspiziert, gewartet und instand gehalten werden müssen. Vernetzen und technisieren wir die Anlagen für Industrie 4.0, dann erfolgen Überwachung und Bewertung logischerweise auch virtuell und nicht mehr wie üblich durch den Mitarbeiter direkt an der Maschine.

Ist diese Vorgehensweise neu?

Wobbe: Nein. Viele Branchen machen das bereits seit Jahren. Gerade in puncto Servicemanagement überwachen heute schon einige Anlagenhersteller die Anlagen beim Kunden via Remote Service und können so auf Störungen oder sich ankündigende Probleme rechtzeitig reagieren – bevor es überhaupt zu einem Problem und in Folge zu einem teuren Ausfall kommt. Dies ist die vertikale Komponente von Industrie 4.0.

Treiben wir das Thema Industrie 4.0 jetzt kräftig voran, wird das bei den Verantwortlichen das Bewusstsein für Relevanz und Zuverlässigkeit einer technischen Anlage noch mal steigern. Denn verlässliche Informationen zu Verfügbarkeiten und eine gleichbleibende Qualität der gefertigten Produkte sind schließlich in jedermanns Interesse.

Service und Instandhaltung werden sich verändern: Was sind die derzeit größten Herausforderungen auf dem Weg dorthin?

Ingo Teschke: Service und Instandhaltung werden dank Industrie 4.0 stärker ins Bewusstsein der Geschäftsführungen rücken, denn die zunehmende horizontale Integration und die technisierten Infrastrukturen machen die einzelne Anlage und das Gesamtsystem komplexer. Das Arbeiten und Denken in Systemen wirkt aber auch auf nahezu alle anderen Unternehmensbereiche, wie z. B. Personal, Finanzen, Produktion, Materialwirtschaft oder Qualitätsmanagement.

Deshalb ist der nächste logische Schritt innerhalb dieser Smart Factory ein smartes Asset Management, also eine bewusste Entscheidung für die richtige Instandhaltungsmethode. Der Instandhalter – oder Asset Manager – wird dabei in Zukunft auf →

wesentlich mehr Informationen bzw. Anlagenwissen zurückgreifen können und auch müssen als bisher. Die vorhandenen Daten vereinfachen dabei Entscheidungen, etwa zur Instandsetzung oder zum Neukauf einer Anlage. Durch die Notwendigkeit, in Systemen zu denken, haben die Entscheidungen aber gleichzeitig eine größere Tragweite, werden also schwieriger. Was sich durch Industrie 4.0 nicht ändert, ist die betriebswirtschaftliche Frage nach dem Return on Investment (ROI). Aber es kommen neue Parameter hinzu wie etwa Fragen nach der Kompatibilität bezüglich Software oder nach Kommunikationsprotokollen.

Wobbe: Je integrierter ein System von Anlagen arbeitet und miteinander kommuniziert, desto wichtiger ist das Thema Kompatibilität. Hier sehe ich im Moment noch die größte Hürde für Industrie 4.0. Die Technologien sind zwar schon da, aber es fehlt noch an einer standardisierten Architektur und normierten Kommunikation innerhalb des Systems. Hier könnte die deutsche Industrie wegweisende Standards schaffen.

Wo stehen wir heute konkret mit Themen wie Predictive Maintenance, Machine-to-Machine-Communication (M2M) oder Losgröße 1 – auch im internationalen Vergleich?

Wobbe: In einigen Industrien ist Deutschland mit dem Konzept der Predictive Maintenance schon sehr weit fortgeschritten, z. B. beim Einsatz für On- und Offshore-Windenergieanlagen oder im Maschinenbau, der seine komplexen Produkte seit Jahren mit eingebetteten Systemen (Embedded Systems) ausstattet. Auch die M2M-Kommunikation gab es schon, bevor Industrie 4.0 durch's Dorf getrieben wurde. Denn nichts anderes sind z. B. Remote Monitoring oder sich selbst überwachende Maschinen, die bei technischen Problemen eigenständig Alarm schlagen. Und blickt man einem innovativen Mittelständler mal genauer über die Schulter, dann findet man dort bereits Losgröße 1 – lange bevor dies als Schlagwort in der Industrie-4.0-Diskussion auftauchte. Das Konzept der Industrie 4.0 erweitert diese Technologien um den Faktor der Selbstdiagnose und Selbstoptimierung. Das heißt konkret, dass die Systeme im Asset Management bei Ausnahmesituationen wie z. B. bei auftretenden Störungen eigenständig reagieren und auf andere betroffene Prozesse wie die Produktion direkt Einfluss nehmen.

Teschke: In den Bereichen Instandhaltung und Servicemanagement haben Unternehmen der DACH-Region schon immer viel Wert auf Präzision und Qualität gelegt. Darum gehören diese Länder zu den Nationen mit den innovativsten Instandhaltungsstrategien. Mit Industrie 4.0 besteht die Chance, diese führende Position noch weiter zu festigen, und das Ganze langfristig und mit vielversprechenden Zukunftsperspektiven.

Wie greift der Arbeitskreis Instandhaltung das Thema konkret auf?

Wobbe: Der Arbeitskreis orientiert sich weniger am Thema Industrie 4.0 als an den aktuellen Entwicklungsprojekten der SAP. Dazu gehören Themen wie Big Data mit SAP HANA, das die kombinatorische Analyse und Simulation der Zustandsdaten technischer Anlagen ermöglichen könnte, oder die Integration mobiler Anwendungen. Diese Themen wurden und werden diskutiert.

Teschke: Wir haben das Thema im Arbeitskreis mit Impulsvorträgen promotet und auch erste Auswirkungen auf die Prozesse und die IT diskutiert. Dabei haben sich u. a. Handlungsbedarfe im Rahmen des Qualitätsmanagements in der Instandhaltung, der Veränderung von Rollen, z. B. durch zunehmende Spezialisierung, oder auch im Bereich der Datensicherheit herauskristallisiert. Es fehlt bei allen Diskussionen aber leider nach wie vor der konkrete Ansatzpunkt.

Was haben Sie hinsichtlich der Vorgehensweise bei der Umsetzung beobachtet?

Wobbe: Industrie 4.0 ist kein konkretes Produkt und auch keine konkrete Vorgehensweise. Ich verstehe unter Industrie 4.0 ein ganzheitliches Konzept und wir haben festgestellt, dass viele Arbeitskreis-Mitglieder bereits Industrie-4.0-Ansätze umgesetzt haben, ohne viel Aufhebens darum zu machen und die Industrie-4.0-Flagge zu hissen. Damit ist vor allem die vertikale Integration innerhalb der sogenannten Smart Factory gemeint, also Themen wie intelligente Zustandsüberwachung von Produktionsanlagen und das IT-gestützte Auslösen von Maßnahmen und Geschäftsprozessen als Folge

„Industrie 4.0 bietet viele Chancen, viele tolle und neue Möglichkeiten. In den Köpfen ist das Thema aber noch nicht wirklich angekommen. Wir benötigen konkrete Anwendungsfälle, die uns vorwärtsbringen."

Ingo Teschke, Sprecher, DSAG-Arbeitskreis Instandhaltung und Servicemanagement

„Wir brauchen dringend eine durchgängige Standardisierung der Architekturen und Kommunikation für Industrie 4.0. Die Frage, ob die bestehende IT-Infrastruktur vertrauenswürdig und sicher genug dafür ist, muss ebenfalls noch beantwortet werden."

Matthias Wobbe, stellvertretender Sprecher DSAG-Arbeitskreis Instandhaltung und Servicemanagement

bestimmter Anlagenzustände. Die Mitglieder sehen das Thema also sehr lösungsorientiert und pragmatisch. Was aber eindeutig fehlt, ist die Standardisierung der Kommunikationsprotokolle und das Vertrauen in die Datensicherheit der IT-Infrastrukturen.

Wagen Sie den Ausblick: Welche weiteren Entwicklungen wird es geben?

Wobbe: Vernetzte Produkte kommunizieren mit vernetzten Anlagen, das bedeutet eine insgesamt höhere Komplexität – auch für die Menschen, die die Anlagen entwickeln und instand halten. Die Qualifikationsanforderungen an die betroffenen Mitarbeiter in fast allen Bereichen werden immens steigen.

Teschke: Auf die Entscheider in den Unternehmen kommen weitere Aufgaben zu. Es wird notwendig sein, systematisch Entscheidungen bezüglich der optimalen Instandhaltungsstrategie und -qualität zu fällen. Und sie müssen sich darüber klar werden, welche Daten an Dritte wie Hersteller, Lieferanten oder Kunden weitergegeben werden dürfen oder nicht. Das bedeutet: Unternehmen müssen sich davon verabschieden, die Instandhaltungsprozesse und -daten auf das eigene Unternehmen zu beschränken.

Was wird Ihrer Meinung nach den größten Nutzen bringen? Und was bildet den Kern von Industrie 4.0 in Ihrer Branche?

Teschke: Die vorhandenen Informationen über Zustände von Anlagen und Maschinen müssen neu bewertet und, noch viel wichtiger, für die Vorhersage von Instandhaltungszuständen nutzbar gemacht werden. Da wartet eine Menge Arbeit auf uns alle: In einem ersten Schritt gilt es, Zusammenhänge zwischen verschiedenen Einflussfaktoren zu erkennen, zu beschreiben und zu bewerten. Diese Erkenntnisse lassen sich aber erst über einen längeren Zeitraum gewinnen. Sprich, wir brauchen mutige Anwender, die auch mit Zwischenlösungen und noch nicht erforschten Zusammenhängen erste Schritte wagen und diese Ergebnisse teilen.

Und an welcher Stelle dieses Szenarios ist SAP heute angelangt?

Wobbe: Nach unserem Empfinden nutzt SAP Industrie 4.0 momentan sehr stark, um die HANA-Technologie zu positionieren. Meiner Meinung nach müsste SAP zusammen mit Partnern und ausgewählten Kunden das Thema komplett in die Hand nehmen, ein betriebswirtschaftliches Konzept entwickeln und auf dieser Basis eine vollintegrierte, komponentenbasierte Softwarelösung entwickeln.

Teschke: Industrie 4.0 darf sich nicht nur auf HANA beschränken. Ebenso wichtig ist, in das klassische Instandhaltungsgeschäft massiv und deutlich mehr als in der Vergangenheit zu investieren. Zum einen wird die Bedeutung der Instandhaltung wachsen und eine modernisierte Instandhaltungsabwicklung erfordern. Zum anderen werden die SAP-Kunden kaum Vertrauen in SAP und neue Themen aufbauen, wenn sie schon in der klassischen Instandhaltung viele ungelöste Punkte vor sich herschiebt.

Herzlichen Dank für das interessante Gespräch über Industrie 4.0!

Arbeitskreis Instandhaltung
www.dsag.de/ak/instandhaltung

Themen im Fokus:
www.dsag.de/go/industrie_4.0

DSAG-Video: Industrie 4.0
www.dsag.de/industrie_4.0

THEMEN IM FOKUS

DIE DSAG-LANDINGPAGES IM ÜBERBLICK
(jeweils DSAG-Log-in erforderlich)

Lizenzinformationen
www.dsag.de/go/Lizenzinformationen

Industrie 4.0 bzw. Internet of Things
www.dsag.de/go/industrie_4.0

QR-CODES: INFORMATIONEN IM QUADRAT

SEITE 15

Film: Wettbewerbsfaktor Usability
http://www.youtube.com/watch?v=b-41HaUqhBE&feature=youtu.be

UX-Explorer
www.sap.com/uxexplorer

Besuchen Sie den Online-Auftritt der **blaupause**! www.blaupause.dsag.de

twitter.com/_DSAG

LIZENZMANAGEMENT BEI DER OTTO GROUP

DAS GROSSE AUFRÄUMEN

Ein optimiertes Lizenzmanagement senkt nicht die unmittelbaren Lizenzkosten, macht sich aber langfristig bezahlt. Die Otto Group hat auf diese Weise die Kostentransparenz in der Verrechnung der SAP-Lizenzen erhöht. Vorhandene Lizenzen nutzt der Handelsriese heute wesentlich effizienter und profitiert dabei von einem nachhaltigen Konzerneffekt.

Michaela Kürschner, blaupause-Redaktion

Wenn SAP zur Systemvermessung auffordert, dann macht sich häufig Unbehagen breit. Vielen Anwenderunternehmen fehlt es schlicht an Transparenz. Entweder kennen sie ihren Bedarf an Lizenzen nicht genau, oder sie können ihren Lizenzstatus nicht an den tatsächlichen Bedarf anpassen. Beides ist gleichermaßen nachteilig. Unterlizenzierung hat Nachzahlungen zur Folge. Weit häufiger aber haben SAP-Kunden zu viele Lizenzen eingekauft – und zahlen damit mehr, als sie eigentlich müssten.

Jede Lizenz wirft neue Fragen auf

Auch Alexander Peters, Bereichsleiter Group IT-Services der zentralen Direktion IT bei der Hamburger Otto Group, hatte lange Zeit die Vermutung, dass sein Unternehmen über die vergangenen Jahre zu viele SAP-Lizenzen gekauft hatte. Genau beziffern konnte er den Überhang jedoch nicht. Für die Otto Group war die mangelnde Transparenz nicht nur ein Kostentreiber, sie machte die Lizenzverwaltung insbesondere zu einer extrem zeitraubenden Angelegenheit. „Wir hatten einen gut zwei Jahrzehnte bestehenden Wertkontrakt mit der SAP AG", erklärt Alexander Peters. „Jedes Mal, wenn wir neue Lizenzen benötigten, mussten wir vorab mit SAP klären, ob sie separat lizenzpflichtig oder mit dem bestehenden Vertrag abgedeckt sind", so der Manager. Das führte dazu, dass es extrem lang dauerte, neue Lizenzen zu beschaffen.

→ *Alexander Peters, Bereichsleiter Group IT-Services der zentralen Direktion IT bei der Otto Group*

Die Situation wurde mit jedem Jahr komplexer – nicht zuletzt weil SAP seit Jahren kein Audit mehr durchgeführt hatte. Zwar hatte die Otto Group, zu der neben der Muttergesellschaft OTTO insgesamt 123 Gesellschaften in 20 Ländern zählen, ihre SAP-Systeme selbst regelmäßig vermessen und manuell konsolidiert. Doch die Ergebnisse waren nur bedingt aussagekräftig. Denn eine Systemvermessung liefert noch keine Aussagen darüber, ob alle User richtig klassifiziert sind, ob sie in verschiedenen SAP-Systemen unterschiedlichen User-Typen zugeordnet sind und ob sie jedes dieser Systeme aktiv nutzen. Genau diese Informationen braucht es aber, wenn man die Lizenznutzung wirklich optimieren will.

Ein Vertrag mit 28 Nachträgen

Und das war das erklärte Ziel der Otto Group IT. „Wir wollten endlich Transparenz in den vorhandenen Vertrag bringen", sagt Alexander Peters. Das war bei dem bestehenden Wertkontrakt kaum möglich. „Wir hatten einen Vertrag mit annähernd 30 Nachträgen", so der Manager. Im Laufe der Jahre hatte die Otto Group sich stetig vergrößert. Neue Marken und Firmen wurden gegründet oder zugekauft. Diverse Firmen haben einen eigenen Vertrag und eigene Lizenzen in den Konzern mitgebracht. Alle diese Lizenzen wurden fortan zentral verwaltet und vermessen. Doch irgendwann passte dieses Konstrukt nicht mehr zur IT-Strategie der Otto Group. Vor zwei Jahren nämlich hatte sich der Konzern-Vorstand für eine konsequente Dezentralisierung der Konzern-IT ausgesprochen. Die meisten Töchter betreiben deshalb heute ihre eigenen SAP-Systeme. Schon allein deshalb machte es wenig Sinn, das Lizenzmanagement allein der Zentrale zu überlassen. Es galt, umzudenken.

Vieles sprach also dafür, das Thema grundlegend neu zu ordnen. Group IT-Services setzte dafür ein eigenes Projekt auf, das verschiedene Stellhebel ins Visier nahm: Zum einen den Vertrag, der in Zukunft klar regeln sollte, welcher Nutzertyp welche Rechte hat und welche Lizenzgebühren und Wartungskosten dafür anfallen. Zum anderen die Vermessung und Konsolidierung der User- und Engine-Lizenzen. Die Vermessung sollte künftig weitgehend automatisiert ablaufen, die Konsolidierung und Klassifizierung der User wollte Group IT-Services zentral über die Licence Administration Workbench (LAW) im SAP Solution Manager steuern. Mit ihrer Hilfe lassen sich die lizenzrelevanten Vermessungsdaten der Komponentensysteme sowie des zentralen Systems sammeln und konsolidieren. Voraussetzung dafür war, dass es eine überschaubare Zahl an Benutzertypen mit klar definierten Einsatzzwecken und Berechtigungen gibt und dass jeder SAP-Nutzer am Ende genau einer Nutzerkategorie zugeordnet ist. Im Laufe der Zeit war nämlich die Zahl der Nutzertypen bei der Otto Group auf 50 Standard- und elf Sondernutzertypen angewachsen. Viele der lizenzierten Nutzer waren zudem doppelt angelegt, inaktiv oder hatten das System seit Monaten nicht genutzt. „Das Problem war, dass es keine rollenabhängige Nutzertypenzuordnung und durchgängigen Sperrmechanismen in den Systemen gab", erklärt Lizenzexperte Alexander Peters. „Wenn also ein User eine andere oder zusätzliche Rolle übernahm, wurden in der Regel die Lizenzdaten nicht aktualisiert." So kam es, dass über die Zeit und diverse Projekte alleine 600 Entwickler-Lizenzen von SAP in Nutzung waren, von denen – wie sich später herausstellen sollte – nur 200 wirklich benötigt wurden.

Stammdatenqualität hochhalten

Das große Aufräumen bei Group IT-Services begann mit der Verbesserung der Stammdatenqualität. „Wenn ein Administrator heute einen User neu anlegt, wird zusätzlich zum Namen und zur E-Mail-Adresse auch die Firmenzugehörigkeit und Kostenstelle hinterlegt“, so Alexander Peters. Die Daten werden dabei direkt aus dem HR-System übernommen. Jeder User ist damit über seinen User-Stamm eindeutig einer Gesellschaft innerhalb der Otto Group zugeordnet. Wechselt er die Gesellschaft, kann die Lizenz weiterhin nach Update durch das Organisationsmodell konzernintern verrechnet werden. Bestehende Stammdaten wurden zudem im Rahmen eines User-Prüfreports ausgewertet. „Alle User, die ohne E-Mail-Adresse oder Firmenzuordnung angelegt waren und sich länger als 90 Tage nicht im System angemeldet hatten, wurden dabei aussortiert“, erklärt Alexander Peters. Erstere wurden im System nachgepflegt, letztere automatisch gesperrt. Heute analysiert Group IT-Services monatlich alle Stammdatensätze anhand von drei definierten Kennzahlen: auf der einen Seite die User-Stammsätze ohne Mail-Adresse und Abrechnungsnummer, auf der anderen Seite die Rollen ohne Lizenztyp. „So haben wir das ganze Jahr über das Thema im Blick!“

Um die bestehenden Lizenzen effizienter nutzen zu können, aber auch um mehr rechtliche Sicherheit zu haben, hat die Otto Group IT zudem alle User neu klassifiziert. Vorab einigte man sich mit SAP auf zehn Standard-Nutzertypen, die fortan alle Aufgaben und Nutzungsszenarien abdecken sollten. Sonder-User gab es in der neuen Vertragskonstellation nicht mehr. Für jeden Nutzertyp wurde in einer Matrix detailliert festgelegt, welche Berechtigungen mit dieser Kategorie verbunden sind. Ein „SAP Application Employer Self-Service User“ etwa darf nur für die Ausführung von HR-Self-Services wie Zeiterfassung oder Pflege seiner Mitarbeiterstammdaten auf SAP zugreifen. „SAP Application Developer User“ sind dagegen berechtigt, SAP-Lösungen weiterzuentwickeln und dafür die Entwicklungswerkzeuge in SAP NetWeaver zu nutzen – jedoch nur in Entwicklungssystemen. Am Ende wies das Projekt-Team jeder der etwa 200 Template-Rollen genau einen der zehn Nutzertypen zu. „Auf Basis der Nutzer →

typenmatrix und der Zuordnung der Lizenzen zu den jeweiligen Rollen im Konzern weiß der Administrator jederzeit, welchen Nutzertyp er für welche Rolle einsetzen muss", erklärt Alexander Peters. „Das war bis dato nicht klar definiert und für alle transparent und die Klassifizierung der User entfällt mit dem neuen Vorgehen."

Umverteilen statt neu beschaffen

Die Konsolidierung und Klassifizierung der User erfolgte zentral über die Licence Admininstration Workbench (LAW). Hat ein Mitarbeiter mehrere Rollen inne, wird ihm automatisch der jeweils höherwertige Lizenztyp zugeordnet. Gleiches gilt für Anwender, die mehrere SAP-Systeme nutzen und dort unterschiedlich klassifiziert sind. „Früher haben wir die Lizenzen intern in die IT-Produkte eingepreist", erklärt Alexander Peters. Dadurch bezahlten Konzerntöchter bei intensiver SAP-Nutzung zum Teil mehr Lizenzen, als nach dem Named-User-Prinzip eigentlich nötig ist. Heute ist jedem SAP-Anwender genau ein User-Typ zugeordnet, der als eigene Leistung zur Abrechnung kommt. Die IT-Produkte enthalten im Gegenzug keinerlei Lizenzkosten mehr. Und wenn ein SAP-User seine Rolle ändert – etwa weil er Karriere macht –, ändert das System automatisch gemäß der neuen Benutzerrollen den Nutzertyp. „Der Administrator muss damit im User-Stamm nichts ändern", erklärt Alexander Peters.

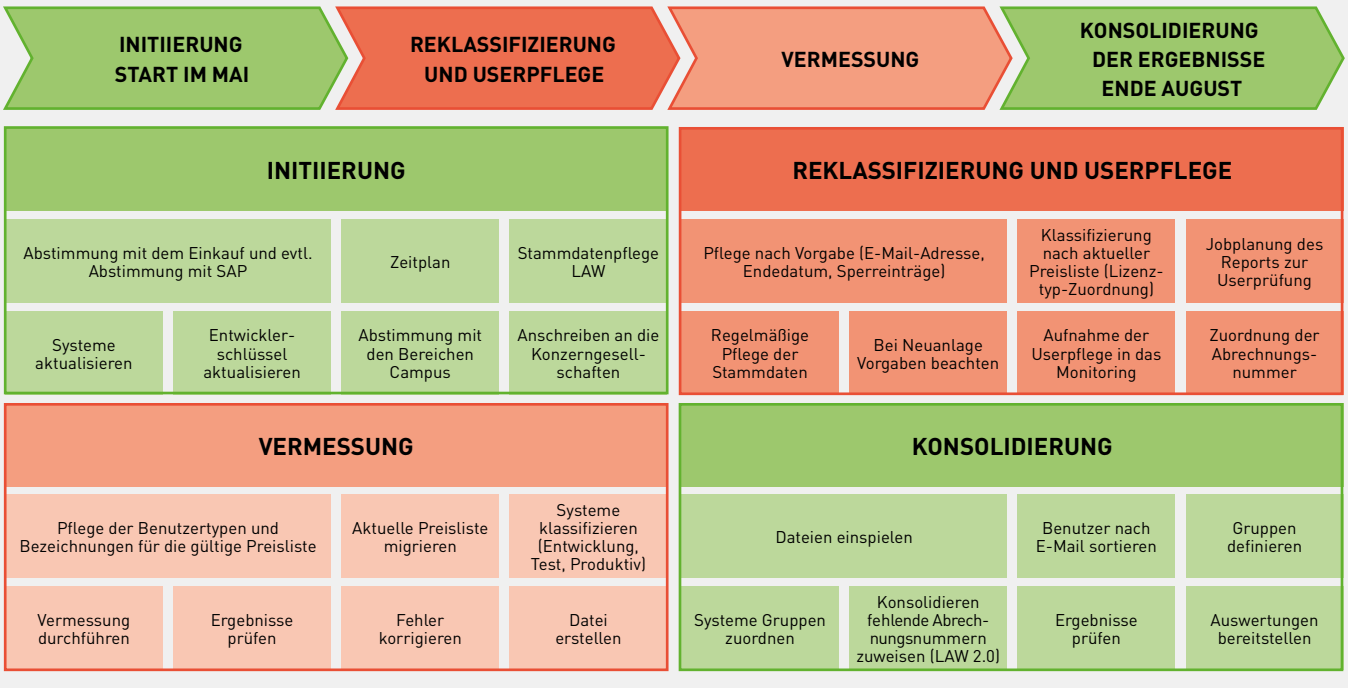
Konsolidierte Preisliste erstellt

Ohne die Kooperation mit SAP wäre das Konsolidierungsprojekt freilich weit weniger erfolgreich verlaufen. Denn nach der Aufräumarbeit galt es, die neu geschaffene Ordnung auch vertraglich festzuschreiben. Jeder der 50 Nutzer- und elf Sondernutzertypen musste in einen der zehn neuen Nutzertypen überführt werden. Gemeinsam mit SAP berieten die Experten von Group IT-Services, wie eine konsolidierte Preisliste aussehen könnte. Mithilfe von Simulationen ermittelten sie die Kosten für eine Umwidmung aller User. Denn SAP war nach den aufwändigen Lizenzverhandlungen mit Otto zwar ebenso an einer Vereinfachung der Lizenzverwaltung interessiert – gleichzeitig stand aber von vornherein fest: Wert und Wartung des alten Vertrags müssen denen des neuen Vertrags entsprechen. Dafür durfte und darf Otto jedoch frei gewordene SAP-Lizenzen konzernintern umverteilen. Zudem kann der Konzern überzählige Lizenzen umwidmen. „Ein ‚Application Limited Professional User' entspricht dem Wert von ungefähr zwei ‚Manager Self-Service Usern'", erklärt Alexander Peters. Bevor eine neue Lizenz angeschafft wird, bedient sich die Otto Group also zunächst aus seinem Pool vorhandener Lizenzen. Die vertraglich enthaltenen Lizenzen sind in einer Bill of Materials hinterlegt, die als Vertragsanlage dem neuen Lizenzvertrag hinzugefügt wurde.

Otto Group entscheidet heute selbst

Die gesamte Lizenzverwaltung der Otto Group ist heute über einen zentralen Rahmenvertrag geregelt. Zusätzlich hat jede Konzernfirma einen eigenen Vertrag mit SAP geschlossen. „Jede Einzelgesellschaft wird also separat vermessen und erhält eine eigene Rechnung von SAP", erklärt Alexander Peters. „Gleichzeitig profitieren wir vom Konzerneffekt, indem wir Lizenzen konzernübergreifend konfigurieren können", so der Manager. Am Ende hat die Otto Group nicht die konkreten Lizenzkosten reduziert, verfügt aber über eine optimierte Auslastung und Leistungsverrechnung aller SAP-Lizenzen. „Wir kennen den Auslastungsgrad unserer Lizenzen und das Volumen an Leerstand. Dadurch können wir die vorhandenen Lizenzen sehr viel besser ausschöpfen", resümiert Alexander Peters. Ob Lizenzen gekauft werden müssen oder konfiguriert werden können, stellt Group IT-Services heute mit einem Blick auf die Bill of Materials selbst fest. Langwierige Verhandlungen mit SAP gehören damit der Vergangenheit an.

LIZENZOPTIMIERUNG BLEIBT DAUERTHEMA



Quelle: Otto Group

→ *Otto hat das Thema Lizenzoptimierung aus dem Projektmodus in die Routine geholt. Heute werden alle SAP-Systeme jährlich vermessen und konsolidiert – mit einem für alle Gesellschaften verbindlichen Vorgehensmodell.*

APPLICATION MANAGEMENT BEI DER OTTO GROUP

EIN „SOLMAN“ FÜR ALLE FÄLLE

Den meisten SAP-Anwendern ist der SAP Solution Manager als Standard-Tool für Wartung und Upgrades bekannt. Einige nutzen zusätzlich noch die Features für Incident Management und Test Management. Doch kaum ein Anwender kennt das volle Potenzial des Toolsets – noch weniger schöpfen es tatsächlich aus. Die Otto Group hat sechs Werkzeuge eingeführt und zieht in der *blaupause* ein Fazit.

⊙ *Michaela Kürschner, blaupause-Redaktion*

„Otto … find ich gut.“ Der Claim von einem der weltweit größten Online-Händler ist nun bald 30 Jahre alt. Aktuell ist er immer noch. Denn Otto finden offenbar immer mehr Menschen gut. Das legt die Firmengeschichte des vor 65 Jahren gegründeten Konzerns jedenfalls nahe. Bekannt wurde das Unternehmen mit Sitz in Hamburg durch den gleichnamigen Versandkatalog. Heute ist die Otto Group nicht nur im Einzelhandel aktiv, sondern auch in der Finanzbranche und im Dienstleistungssektor. Wichtigstes Standbein ist und bleibt aber der Handel. Unter dem Dach des Konzerns werden so bekannte Marken wie SportScheck, bonprix, Manufactum und myToys vertrieben. 100 Online-Shops betreibt die Otto Group heute und ist damit im Konsumentengeschäft der zweitgrößte Online-Händler weltweit nach Amazon.

Dezentrale Strukturen erschweren zentrales Management

Was für den Konzern und die Geschäftsentwicklung absolut erfreulich ist, sorgt IT-seitig nicht nur für Hochstimmung. „Durch die Vielzahl an unterschiedlichen Geschäftsmodellen innerhalb der Otto Group ist die Steuerung der IT sehr komplex“, erklärt Michael Zetzmann, Leiter SAP Financials & P2P in der Abteilung Group IT-Services bei Otto. Grundsätzlich betreiben die Konzernfirmen für ihre jeweiligen Kernprozesse eigenständige IT-Organisationen. Vor zwei Jahren hat man sich bewusst für diese Lösung entschieden, nachdem das Vorhaben, eine zentrale Standardsoftware für den gesamten Konzern einzuführen, sich angesichts der heterogenen Strukturen als zu komplex herausstellte.

Dennoch können Konzernfirmen bei Supportfunktionen wie dem Finanz- und Rechnungswesen und dem Human Capital Management Synergien nutzen. Der Bereich Group IT-Services betreibt diese SAP-Anwendungen. „Mit unseren IT-Services sind wir der Business-Partner der Fachbereiche für Querschnitts- und Supportprozesse“, sagt Michael Zetzmann. Dazu gehören auch die optimale Steuerung und das Monitoring der SAP-Systeme. Fast zwangsläufig landet man, wenn man sich mit diesen beiden Themen beschäftigt, beim SAP Solution Manager. Denn als Toolset zur zentralen Steuerung von SAP-Landschaften deckt es alle Aspekte des Anwendungsmanagements (Application Management) umfassend ab.

Incident Management überzeugt Anwender und Support

Bei der Otto Group wird der Solution Manager seit Anfang 2000 eingesetzt. „Das Early Watch Reporting und die Zentrale Benutzerverwaltung waren die ersten Anwendungsgebiete“, so Michael Zetzmann. „Richtig eingestiegen in das Thema sind wir erst mit der Einführung von SAP FI/CO im Jahr 2008.“ Schon in der Testphase hat die Konzern-IT das Incident Management (IM) im Solution Manager für sich entdeckt und nutzt es auch heute noch aus voller Überzeugung.

→

DIE OTTO GROUP

Die Otto Group ist ein ***weltweit führender Handelskonzern****. Ihre Geschäftstätigkeit erstreckt sich auf die Segmente* ***Multichannel-Einzelhandel, Finanzdienstleistungen*** *und* ***Service****. Mit mehr als* ***54.000 Mitarbeitern*** *in* ***123 Einzelgesellschaften*** *und* ***20 Ländern*** *ist die Otto Group Europas größter Onlinehändler für Fashion und Lifestyle und der zweitgrößte Onlinehändler weltweit nach Amazon.*

www.ottogroup.com

Die Funktionalitäten der Anwendung haben sowohl User als auch Support von Anfang an begeistert. „Für beide Seiten ist absolut transparent, wann eine Meldung abgesetzt und beantwortet wird", erklärt Michael Zetzmann. Das sorgt für größere Zufriedenheit bei allen Beteiligten. „Meldungen lagern nicht länger in einzelnen Postfächern, sondern können von allen eingesehen und zur Lösung eines Problems herangezogen werden." In Kombination mit dem Incident Reporting lässt sich zusätzlich noch herausfinden, wo sich Fehler häufen, wie schnell sie behoben werden und wie lange ein Support-Mitarbeiter für die Bearbeitung braucht. „Auf dieser Basis können wir unseren Service stetig verbessern", so der Manager.

Potenzial des Solution Managers besser ausschöpfen

Nicht zuletzt die positiven Erfahrungen mit dem Incident Management haben in seiner Abteilung den Plan reifen lassen, das Potenzial des Solution Managers besser auszuschöpfen. Für eine Professionalisierung des Application Managements sprach außerdem das rasante Wachstum der SAP-Landschaft. „Als wir mit dem SAP FI/CO-System gestartet sind, haben wir mit 60 Buchungskreisen gearbeitet, heute sind es 180", erklärt Michael Zetzmann. Schließlich überzeugte das Toolset auch durch seine hohe Integration und seine Nähe zu den Standards der IT Infrastructure Library (ITIL). „All das macht es für unsere SAP-Anwender zum Ticketing-System der Wahl", so der Experte.

In zwei aufeinanderfolgenden Teilprojekten hat Otto deshalb sechs weitere Tools aus dem Umfeld des Solution Managers eingeführt und zeigt sich mit dem Ergebnis insgesamt zufrieden. „Die Werkzeuge verfügen über einen hohen Reifegrad – nicht überall, aber in den Bereichen, die für uns relevant sind", sagt Michael Zetzmann. Im ersten Schritt wurden ein Password-Self-Service-Add-on und die Anwendungen für Business Process Monitoring und Change Management eingeführt. „Das Add-on haben wir als Eigenprogrammierung umgesetzt", erklärt der Experte. Es spart schon heute viel Zeit und Geld, weil Anwender ihr Passwort nach einer Kontensperre selbst zurücksetzen können. „Die Akzeptanz unter den Usern ist hoch und die Anzahl der Service-Calls deutlich geringer als zuvor", freut sich Michael Zetzmann.

Etablierte Prozesse hinterfragen und anpassen

Beim Thema Change Management war Otto die von SAP angebotene Standardlösung allerdings zu mächtig: „Wenn wir das eins zu eins umgesetzt hätten, wäre der Konfigurationsaufwand enorm gewesen", sagt Michael Zetzmann. „Wir haben uns deshalb entschlossen, zunächst einen neuen Prozess für das Change Management aufzusetzen." Rückblickend hat sich dieser Weg bewährt. „Ich würde jedem raten, erst einmal die grundlegenden Prozesse anzupassen und erst dann den Solution Manager für das jeweilige Szenario zu nutzen", bemerkt Michael Zetzmann. „Auf diese Weise lassen sich die grundlegenden Abläufe deutlich optimieren. Gleichzeitig sind sie auch ITIL-konform und genießen eine wesentlich höhere Akzeptanz bei den Anwendern."

Hoch war die User-Akzeptanz bei dem Projekt auch deshalb, weil die Fachbereiche von Anfang an eng in den Optimierungsprozess eingebunden waren. Die Anforderung, Standardmonitore für Kerngeschäftsprozesse einzurichten, kam aus dem Rechnungswesen von Otto. Konkret wollte die Fachabteilung einen Alert erhalten, wenn die Anzahl der offenen Posten auf einem Konto einen definierten Schwellenwert überschreitet. Neben dieser Auswertung sind noch weitere Themen wie die Überwachung der Zahl- und Mahnläufe hinzugekommen. Umgesetzt hat Group IT-Services diese Anforderung mithilfe des Business Process Monitoring. Das Modul nutzen die SAP-Experten inzwischen auch

→ *Michael Zetzmann, Leiter SAP Financials & P2P in der Abteilung Group IT-Services bei Otto*

selbst, um ihre Support-Prozesse überwachen zu lassen. Intermediate Documents (IDocs), Speicherauszüge (ABAP Dumps) oder Verbuchungsfehler werden dabei kontinuierlich ausgewertet. Im Falle eines Falles wird nicht nur der zuständige Support-Mitarbeiter benachrichtigt, das System erstellt auch automatisch eine Incident-Meldung.

Zentrale Sicht auf SAP-Systeme in allen Gesellschaften

In Schritt 2 des Otto-Projekts standen die Komponenten für Test Management, Lizenzmanagement und Configuration Validation auf dem Plan. Mithilfe des Test Managements lässt sich der Testumfang für systemübergreifende Prozesse ermitteln. Zugleich kann das Service-Center auch Tests zentral verwalten und durchführen. Otto profitiert dabei von einer besseren Gesamtübersicht über alle Testfälle. „Wir haben ein zentrales System etabliert und die Testfälle den jeweiligen Gesellschaften zugeordnet. So muss nicht mehr jeder alles testen." Hat also beispielsweise die Buchhaltung von bonprix die Funktionalitäten im Bankbuchhaltungsbereich in SAP FI getestet, können die Kollegen in den anderen Gesellschaften getrost darauf verzichten. Ein großer Vorteil!

Um seine Lizenzen besser und effizienter zu managen, nutzt Group IT-Services die Licence Administration Workbench (LAW) im SAP Solution Manager. Mit ihrer Hilfe lassen sich alle für eine Systemvermessung relevanten Lizenz- und User-Daten zentral konsolidieren und einfach überprüfen. Anwenderunternehmen können sich einen Überblick über die Gültigkeit vorhandener Lizenzen verschaffen und den Status der Verteilung neuer Lizenzen nachverfolgen. Daraus ergibt sich eine völlig neue Transparenz über die genutzten und benötigten Lizenzen. Gleichzeitig bildet das Tool die Basis für eine neue vertragliche Grundlage mit der SAP (siehe dazu den Beitrag ab Seite 42 zur Lizenzvermessung).

Konsistente Systemverwaltung

Die vorerst letzte Komponente aus dem Solution-Manager-Werkzeugkasten war für die Otto Group das Modul Configuration Validation. Eine oder mehrere Instanzen werden dabei gegen ein virtuelles Vergleichssystem abgeglichen. Auf diese Weise lässt sich herausfinden, ob alle SAP-Systeme konsistent konfiguriert sind. „Wenn wir beispielsweise einen neuen Standard für Passwörter festlegen, prüft das Tool, ob dieser in alle angeschlossenen Produktivsysteme übernommen wurde." Die erhöhte Konsistenz macht sich vor allem im Rahmen von IT-Prüfungen bezahlt.

Auch insgesamt hat sich das Optimierungs-Projekt für die Otto Group gelohnt. „Der Solution Manager zwingt einen dazu, sich mit den eigenen Prozessen zu beschäftigen. Das alleine stiftet schon einen hohen Nutzen", erklärt Michael Zetzmann. Wem es dann noch gelingt, die Standards aus dem Solution Manager auf das eigene Unternehmen zu übertragen, der kann sicher sein, alle seine SAP-Systeme effizient, konsistent und ITIL-konform zu verwalten. Den größten Nutzen zieht Otto aus den Features für Incident Management, Business Process Management und Test Management. Dennoch würde Michael Zetzmann auch auf die anderen Tools nicht verzichten wollen. Im Gegenteil: Seine Abteilung arbeitet weiter an der Professionalisierung des SAP Application Managements und plant im nächsten Schritt, die Komponenten Change Request Management (ChaRM) einzuführen, das Business Process Monitoring auszuweiten, die E-Mail-Integration umzusetzen und andere IT-Service-Management-Suiten über Schnittstellen anzubinden.

Einfach, sicher und schnell Systeme aktualisieren ...

... mit den Libelle Copy-Tools!

Libelle **System***Copy* ermöglicht Ihnen Ihre QA, Test- und Schulungssysteme **automatisiert** und **optimiert** mit aktuellen Produktionsdaten zu versorgen.
So oft Sie wollen.

Und wenn Sie mal keinen kompletten Refresh Ihres SAP®-Systems benötigen, können Sie mit Libelle **Client***Copy* auch nur **einzelne Mandanten** kopieren.

Hans-Joachim Krüger
Chief Technology Officer
Libelle AG

Erfahren Sie mehr:
www.libelle.com/systemcopy

Besuchen Sie uns auf den DSAG-Technologietagen!

24. und 25. Februar 2015
Congress Center Rosengarten
Mannheim

Libelle

Libelle AG
Gewerbestr. 42 • 70565 Stuttgart, Germany
T +49 711 / 78335-0 • F +49 711 / 78335-148
www.Libelle.com • sales@libelle.com

Anzeige

ENTERPRISE SUPPORT ACADEMY

DIE VIRTUELLE SCHULBANK DRÜCKEN

Ein Vorteil des Enterprise Supports sind kostenlose virtuelle Lerneinheiten zu verschiedensten Themenbereichen, beispielsweise dem Solution Manager. Das Hessische Competence Center für Neue Verwaltungssteuerung (HCC) setzt immer mehr auf diese Form der Weiterbildung und baut sie nach Möglichkeit in seine Projektplanung fest ein. Auf Initiative der DSAG sollen jetzt ausgewählte Kurse auch Standard-Support-Kunden angeboten werden.

Angelika Jung, blaupause-Redaktion

Seit der Einführung des Enterprise Supports im Jahr 2008 gibt es immer wieder Diskussionen über die Support-Modelle der SAP. Für die einen reicht der Standard Support vollkommen aus, solange es nicht zu massiven Einschnitten bei den Leistungen kommt. Für die anderen ist der Enterprise Support aus dem Tagesgeschäft nicht mehr wegzudenken. So etwa für das Hessische Competence Center für Neue Verwaltungssteuerung (HCC) in Wiesbaden. Mit rund 400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bietet das HCC als Shared Service Center Dienstleistungen im SAP-Bereich für die gesamte hessische Landesverwaltung an. Dabei werden nahezu alle SAP-Module flächendeckend eingesetzt.

Hilfe zur Selbsthilfe

Wer für ca. 13.000 SAP-Anwender zuständig ist, hat immer Lernbedarf. Aus diesem Grund nutzt das HCC auch die im Rahmen des Enterprise Supports kostenlos verfügbaren Angebote der Enterprise Support Academy, beispielsweise bei der Einführung des Testmanagements und des Scope and Effort Analysers (SEA) im Solution Manager. Mit diesem Werkzeug lassen sich Prozessstrukturen automatisiert aufbauen. Das spart erheblichen Aufwand, mussten bislang doch die Prozessstrukturen erst manuell im Solution Manager abgebildet werden, um anschließend auf deren Basis das Testmanagement zu nutzen.

DSAG/SAP-PAKET ZUR ENTERPRISE SUPPORT ACADEMY

Auf Initiative der DSAG wurde gemeinsam mit SAP ein Paket im Bereich Support Academy geschnürt. Auslöser war die Support-Umfrage in 2014, bei der festgestellt wurde, dass SAP-Kunden die kostenlosen Services im Rahmen des Enterprise Supports nicht oder kaum kennen. Mit dem Paket soll mehr Aufklärungsarbeit, etwa für die Enterprise Support Academy, gemacht werden. Über die virtuelle Schulbank können Kunden Lerneinheiten zu ausgewählten Themengebieten nutzen. Die Online-Sitzungen sind kostenfrei verfügbar. Ziel ist, SAP-Kunden den Nutzen der Enterprise Support Academy nahezubringen. Auch Standard-Support-Kunden profitieren. Denn: Auch für sie stehen in Kürze ausgewählte kostenlose Web-Sessions zur Verfügung:

- ***SAP Solution Manager: System Monitoring, Schwerpunkt Service Pack (SP) 12***
  - Best Practices für das Einrichten von System Monitoring mit SAP Solution Manager 7.1 SP12
- ***PI-Monitoring***
  - Message Flow Monitoring: Message-Verfolgung für den Business Power User und Application Support
  - Überblick über die geplanten Erweiterungen im zentralen PI-Monitoring
- ***Unterstützung beim Betrieb von SAP-Cloud-basierten Lösungen durch den SAP Solution Manager***
  - Monitoring und Fehlerbehandlung von Public-Cloud-Angeboten wie SuccessFactors, Ariba und SAP-HANA-Cloud-Integration
  - Überblick über geplante Entwicklungen zur Unterstützung von SAP-basierten Public-Cloud-Lösungen

Die Trainingseinheiten sind so aufgebaut, dass auf einen Theorieteil eine Live-Demo am System folgt. Anschließend besteht die Möglichkeit, offene Fragen unmittelbar mit dem vortragenden SAP-Experten zu klären.

Mit dem SEA können außerdem SAP Enhancement Packages im Vorfeld analysiert werden, um die Auswirkungen auf die bestehenden Geschäftsprozesse und den zu erwartenden Testaufwand festzustellen.

Der Anstoß, sich mit dem Scope and Effort Analyser näher zu beschäftigen, kam von der das HCC betreuenden SAP-Ansprechpartnerin Helga Werning aus dem Active Global Support. Ein- bis zweimal im Jahr informiert sie persönlich über Neuigkeiten und Tools, die für das HCC sinnvoll sein können. Weiterhin ist die SAP-Mitarbeiterin Ansprechpartnerin für sämtliche Fragen und Probleme in Zusammenhang mit der SAP-Betreuung. Das HCC schätzt vor allem die Möglichkeit zur Eskalation bei Problemen mit OSS-Meldungen sehr und nutzt diese regelmäßig. Auch die angebotenen Continuous Quality Checks z. B. zur Analyse des Systems im Rahmen von Upgrades oder Performanceproblemen werden regelmäßig gebucht. Ein fester Ansprechpartner bei SAP, der das betreute Unternehmen in der Regel genau kennt, gehört zum Service im Rahmen des Enterprise Supports.

System einrichten per Fernstudium

Das Interesse am Testmanagement und dem Scope and Effort Analyser war bei den Hessen groß. Um dieses Tool einzuführen und zu erweitern, hat das Projektteam die virtuelle Schulbank auf der Enterprise Support Academy gedrückt. Zum Lernangebot gehören u. a. die Expert Guided Implementation Sessions, kurz EGIs. Sie stellen eine Kombination aus Training, praktischer Erfahrung und Zugang zu Expertenwissen dar. Die Methodik schließt die Lücke zwischen Präsenzschulung und Beratung. „Die EGIs haben die Einführung des Testmanagements begleitet und uns viel Zeit gespart", erklärt SAP-Programmmanagerin Elisabeth Degoutrie, die eine Schnittstellenfunktion zwischen der SAP SE und dem HCC innehat. „Ohne diesen Service hätten wir uns alle Informationen zusammensuchen müssen und uns über Trial and Error vorangetastet."

→ *Elisabeth Degoutrie, SAP-Programmmanagerin beim Hessischen Competence Center für Neue Verwaltungssteuerung (HCC)*

Die „Fortbildung" erfolgte über das Internet. Vormittags erläuterte ein Dozent im Rahmen eines Webinars anhand von Folien Wissenswertes zum Thema und zeigte für das individuelle Customizing hilfreiche Beispiele. Am Nachmittag setzten die Projektmitarbeiter des HCC die einzelnen Installations- und Customizing-Schritte am kundeneigenen System um. In dieser Phase war der Dozent für Fragen telefonisch oder per E-Mail erreichbar, um bei Problemen zu helfen. Da bei relativ neuen Produkten wie dem Scope and Effort Analyser die Wissensträger rar gesät sind, ist diese Hilfe eines Experten Gold wert. „Im Anschluss hatten wir ein grundeingerichtetes funktionsfähiges System", erläutert Elisabeth Degoutrie.

Mehr Flexibilität von Vorteil

Die EGIs dauern je nach Aufgabenstellung zwei bis fünf Tage. Beim HCC gehören sie mittlerweile zum festen Bestandteil in Solution-Manager-Projekten und sind systematisch in den Projektverlauf eingeplant. Einzig etwas mehr Flexibilität bei den Terminen wäre wünschenswert. Die virtuellen Lerneinheiten werden von der SAP SE zu festen Terminen angeboten. „Die Sessions etwas individueller in den Projektverlauf einplanen zu können, wäre ein großer Vorteil", meint Elisabeth Degoutrie. „Wer Projekte macht, braucht die EGIs zu einem ganz bestimmten Zeitpunkt. Da nützt es nichts, wenn die Lerneinheiten erst später verfügbar oder auch schon mal ausgebucht sind." Dem HCC konnte in einem solchen Fall die sehr engagierte SAP-Ansprechpartnerin helfen, aber das ist nicht die Norm.

Weltweit unter den Top Ten

Unter dem Strich ist die Zufriedenheit mit dem Enterprise Support und den gebotenen Services im Hessischen Competence Center groß. Die Einführung des Scope and Effort Analysers hat geholfen, sich bei der CCoE-Zertifizierung im Dezember 2014 unter den Top Ten CCoE weltweit zu behaupten. Der Einsatz des neuen Werkzeugs brachte dem HCC aufgrund der nun möglichen Abbildung der Kerngeschäftsprozesse im Solution Manager die bei der vorherigen Zertifizierung noch fehlenden vier Punkte im Bereich Support-Betrieb und damit die volle Punktzahl von 200 ein. Die virtuelle Schulbank zu drücken, lohnt sich! ●

Arbeitsgruppe CCoE
www.dsag.de/arbeitsgremien/ag-ccoe

Arbeitskreis Solution Manager
www.dsag.de/arbeitsgremien/ak-solution-manager/

PER ERWEITERTEM KONTEXTMENÜ ZUR FELDHISTORIE

HISTORIE FÜR EINGABEFELDER ANZEIGEN

Anstatt den Weg über den SAP GUI einzuschlagen, um sich die Historie von Eingabefeldern anzeigen zu lassen, kann auch eine andere Möglichkeit gewählt werden. Die führt über das erweiterte Kontextmenü des entsprechenden Feldes. Der Tipp zeigt, wie es geht.

⊙ *Thorsten Ahlers, Systembetreuer für SAP und das Modul SAP Plant Maintenance/Enterprise Asset Management bei der swb AG, Bremen*

Die Historie für SAP-Eingabefelder hilft Anwendern, die letzten Eingaben in einem Feld anzuzeigen. Sie lässt sich über die Optionen des SAP GUI zentral ein- und ausschalten.

Es gibt aber auch die Möglichkeit, über das erweiterte Kontextmenü zu einem Feld die Historie zu dem entsprechenden Feld individuell ein- bzw. auszuschalten. Oder auf die Standardeinstellung zurückzugehen (siehe Screen 1). Das erweiterte Kontextmenü wird durch Drücken der STRG-Taste + rechte Maustaste erreicht (siehe Screen 2).

→ *Screen1: Einfaches Kontextmenü*

→ *Screen 2: Erweitertes Kontextmenü*

Dies ist z. B. dann sinnvoll, wenn es zu einem Feld keine Historie gibt, weil dieses länger ist als die angegebene Anzahl von Zeichen in den Optionen des SAP GUI.

Oder auch dann, wenn für ein Feld die Eingabehistorie nicht fortgeschrieben werden soll. Dadurch lässt sich verhindern, dass andere Benutzer die letzten Eingaben eines Kollegen sehen können. Denn die Eingabehistorie ist nicht benutzerspezifisch, sondern rechnerabhängig. Das heißt, alle Benutzer, die sich auf dem Rechner anmelden, sehen die Historie ebenfalls. ●

Diesen Tipp schickte ...

Thorsten Ahlers

Thorsten Ahlers ist als SAP-Systembetreuer für den Bereich SAP Plant Maintenance/Enterprise Asset Management bei der swb AG in Bremen aktiv.

Gewinnen Sie ein DSAG-Überraschungspaket

Sie haben auch einen praktischen Tipp für **blaupause**-Leser? Dann nichts wie her damit. Für den besten gibt es ein DSAG-Überraschungspaket. Die Kurzbeschreibung Ihres Tipps schicken Sie einfach per E-Mail an *blaupause@dsag.de*.

The Best-Run Businesses Run SAP®

Komplexität senken, Innovationskraft freisetzen

Die Digitalisierung schreitet voran und verändert Branchen und Geschäftsmodelle so schnell wie nie. Passende Lösungen müssen in kürzester Zeit bereitstehen, alle Daten komplett integriert sein.

In-Memory- und intuitive Cloud-Technologien sind dabei wesentliche Erfolgsfaktoren. Damit schaffen Sie die Basis für eine vollständig konsolidierte IT-Landschaft und verlässliche, jederzeit aktuelle Daten. Das ermöglicht durchgängige Echtzeitprozesse – unternehmensweit.

Erfahren Sie am SAP-Stand auf den DSAG-Technologietagen am 24. und 25. Februar 2015 in Mannheim, wie Sie die Komplexität Ihrer IT verringern können.

Wir freuen uns auf Ihren Besuch!

© 2014 SAP SE oder ein SAP-Konzernunternehmen. Alle Rechte vorbehalten.

Wir machen mehr aus SAP®-Lösungen!

SAP Global Partner

SAP Gold Partner

itelligence NTT DATA Business Solutions

itelligence AG ▪ Königsbreede 1 ▪ D-33605 Bielefeld ▪ Telefon: +49 (0) 5 21/9 14 48-0 ▪ www.itelligencegroup.com